

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет фармацевтичних технологій та менеджменту
Кафедра управління та забезпечення якості у фармації**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В АПТЕЧНИХ
ЗАКЛАДАХ НА ПРИКЛАДІ АТ "МЕРИДІАН"**

Виконав:

здобувач вищої освіти 2 курсу,
групи ЯССм22(1,5д)-02
спеціальності 073 Менеджмент
освітньої програми Якість, стандартизація
та сертифікація
Олександр ФЕДОНЕНКО

Керівник:

доцент закладу вищої освіти кафедри
управління та забезпечення якості у
фармації
канд. екон. наук, доц.
Світлана МОРОЗ

Рецензент:

заступник директора Інституту
підвищення кваліфікації спеціалістів
фармації НФаУ
канд. фарм. наук, доц.
Олександр СУРІКОВ

АНОТАЦІЯ

Олександра ФЕДОНЕНКО на тему "Удосконалення процесів обслуговування в аптечних закладах (на прикладі АТ "Меридіан")".

Мета дослідження: дослідження та розробка пропозицій щодо удосконалення процесів обслуговування в аптечних закладах, зокрема підвищення якості послуг та оптимізація робочих процесів в АТ "Меридіан".

Завдання: визначити сутність та значення обслуговування в аптечних закладах; дослідити належну аптечну практику як базис процесів обслуговування в аптеках; окреслити сутність процесного підходу в управлінській діяльності організації; надати організаційно-економічну характеристику АТ «Меридіан»; охарактеризувати процеси обслуговування, що здійснюються аптечним закладом; здійснити розробку стандартної операційної процедури в аптечному закладі; удосконалити процеси взаємодії з відвідувачами аптеки; окреслити стратегічні напрямки удосконалення обслуговування в аптеці АТ «Меридіан».

Об'єктом дослідження є діяльність аптечного закладу АТ "Меридіан". **Предметом дослідження** є процеси обслуговування в аптечних закладах.

Розроблено стандартну операційну процедуру «Надання фармацевтичної опіки відвідувачам аптеки, вдосконалено процес взаємодії зі споживачами шляхом розроблення форми анкети для встановлення зворотного зв'язку, визначено стратегічні напрямки удосконалення обслуговування в аптечному закладі.

Структура і обсяг кваліфікаційної роботи: Робота складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, переліку посилань 40 найменувань, 3 додатки, і містить 6 рисунків, 6 таблиць. Повний обсяг магістерської роботи складає 71 сторінка, з яких перелік посилань займає 5 сторінок, додатки – 10 сторінок.

Ключові слова: фармацевтичне обслуговування, належна аптечна практика, стандартна операційна процедура.

ABSTRACT

Oleksandr FEDONENKO on the topic "Improvement of service process in pharmacies on the example of JSC «Meridian».

Research Objective: To investigate and develop proposals for improving service processes in pharmacy establishments, particularly enhancing service quality and optimizing operational processes at JSC "Meridian".

Tasks: Determine the essence and significance of service in pharmacy establishments. Explore proper pharmacy practices as the basis for service processes in pharmacies. Outline the essence of a process-oriented approach in organizational management. Provide an organizational-economic characterization of JSC "Meridian." Characterize the service processes conducted by the pharmacy establishment. Develop a standard operating procedure in the pharmacy. Improve interactions with pharmacy visitors. Identify strategic directions for improving service at JSC "Meridian."

The **research object** is the activity of the pharmacy establishment JSC "Meridian." The **research subject** is service processes in pharmacy establishments.

A standard operating procedure, "Provision of Pharmaceutical Care to Pharmacy Visitors," has been developed. The interaction process with consumers has been enhanced by creating a feedback form. Strategic directions for improving service in the pharmacy have been identified.

Structure and Scope of the Qualification Work: The work consists of an introduction, three sections, general conclusions, a list of references (40 titles), three appendices, and includes six figures and six tables. The full scope of the master's thesis is 71 pages, with the list of references occupying 5 pages, and the appendices comprising 10 pages.

Keywords: pharmaceutical service, proper pharmacy practice, standard operating procedure.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ	3
ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1	7
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ПРОЦЕСІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В АПТЕЧНИХ ЗАКЛАДАХ	7
1.1 Сутність та значення обслуговування в аптечних закладах	7
1.2 Належна аптечна практика як базис процесів обслуговування в аптеках	12
1.3 Сутність процесного підходу в управлінській діяльності організації.....	18
Висновок до розділу 1	22
РОЗДІЛ 2	24
СУЧАСНИЙ СТАН ТА ОСОБЛИВОСТІ ПРОЦЕСІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В АПТЕЧНОМУ ЗАКЛАДІ АТ «МЕРИДІАН»	24
2.1 Організаційно-економічна характеристика АТ «Меридіан».....	24
2.2 Характеристика процесів обслуговування, що здійснюються аптечним закладом	28
Висновки до розділу 2	32
РОЗДІЛ 3	33
ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В АПТЕЧНИХ ЗАКЛАДАХ	33
3.1 Розробка стандартної операційної процедури в аптечному закладі.....	33
3.2 Удосконалення процесів взаємодії з відвідувачами аптеки	39
3.3 Стратегічні напрямки удосконалення обслуговування в аптеці АТ «Меридіан»	45
Висновки до розділу 3	49
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ІНФОРМАЦІЇ	54
ДОДАТКИ.....	59

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ЛЗ – лікарський засіб

НАП – Належна аптечна практика

НПА – Нормативно-правовий акт

СОП – Стандартна операційна процедура

GPP – Good Pharmaceutical Practice

ISO – International Organization for Standardization (міжнародна організація зі стандартизації)

ВСТУП

Одним із визначальних чинників конкурентоспроможності фармацевтичних організацій є налагодження ефективної системи обслуговування споживачів. Сьогодні аптеки, які конкурують виключно на підставі цінових характеристик лікарських засобів, рано чи пізніше опиняються у не вигідній для себе ситуації порівняно з організаціями, що підвищують якість фармацевтичного обслуговування. Під останнім розуміють усі види послуг, що надаються з боку фармацевтичних фахівців у межах здійснення фармацевтичної практики, тобто відповідального надання фармакотерапії для досягнення певних результатів, що покращують або підтримують якість життя пацієнта.

У сучасному світі аптечні заклади конкурують за споживачів. Якість обслуговування визначає, чи обере покупець певну аптеку, і покращення процесів може забезпечити конкурентну перевагу. Споживачі стають все вибагливішими щодо якості обслуговування. Вони очікують ефективності, дружнього ставлення, швидкості обслуговування та доступності лікарських засобів. Зміни в регулюванні, нові технології та підвищена увага до якості лікарських засобів потребують від аптечних закладів постійного оновлення і адаптації. Покращення процесів обслуговування може позитивно позначитися на ефективності роботи аптечного закладу, зниженні витрат та збільшенні задоволеності персоналу. Оптимізовані процеси дозволяють краще контролювати якість лікарських засобів та їх доставку, забезпечуючи безпеку клієнтів.

У сучасному світі ідея ідеальної організації представляє собою складне та багатогранне завдання. Для того, щоб компанія вважалася дійсно успішною, недостатньо просто продавати якісний продукт. Вона повинна організовувати свою діяльність таким чином, щоб передбачати, прогнозувати, збалансовувати та максимально задовольняти інтереси всіх зацікавлених сторін: клієнтів, споживачів, постачальників, бізнес-партнерів, персоналу, суспільства і власників. Для досягнення такого успіху компанія

повинна постійно удосконалювати та розвивати всі аспекти своєї діяльності, такі як інфраструктура, стратегічне та оперативне планування, управління персоналом і матеріальними ресурсами, система менеджменту, маркетинг, партнерські відносини з клієнтами (споживачами) і постачальниками і таке інше. Сучасна система управління якістю повинна ґрунтуватися на процесному підході і включати, як правило, три рівні процесів: процеси керівництва (управління), основні та підтримуючі (процеси забезпечення). Для ефективності кожного з цих процесів слід призначити відповідальних виконавців.

Таким чином, дослідження та впровадження покращень у сфері якості обслуговування в аптечних закладах є необхідними для успішної діяльності, задоволення потреб відвідувачів та підвищення ефективності діяльності аптек, що й обумовлює **актуальність дослідження**.

Мета кваліфікаційної роботи полягає в дослідженні та розробці пропозицій щодо удосконалення процесів обслуговування в аптечних закладах, зокрема підвищення якості послуг та оптимізація робочих процесів в АТ "Меридіан".

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні **завдання**:

- визначити сутність та значення обслуговування в аптечних закладах;
- дослідити належну аптечну практику як базис процесів обслуговування в аптеках;
- окреслити сутність процесного підходу в управлінській діяльності організації;
- надати організаційно-економічну характеристику АТ «Меридіан»;
- охарактеризувати процеси обслуговування, що здійснюються аптечним закладом;
- здійснити розробку стандартної операційної процедури в аптечному закладі;
- удосконалити процеси взаємодії з відвідувачами аптеки;

– окреслити стратегічні напрямки удосконалення обслуговування в аптеці АТ «Меридіан».

Предметом дослідження є процеси обслуговування в аптечних закладах. **Об'єктом** дослідження виступає діяльність аптечного закладу АТ "Меридіан" з метою вдосконалення процесів обслуговування.

Методи дослідження, що використовувалися під час дослідження: логічний, системно-аналітичний метод, метод порівняльного аналізу, соціологічний метод анкетування, методи економічного аналізу, графічний, табличний методи.

Практичне значення отриманих результатів полягає у розробці стандартної операційної процедури, форми анкети для оцінки рівня обслуговування відвідувачів та можливості їх застосування в аптечному закладі.

Дослідження і публікації. Належна фармацевтична практика: ключ до оптимізації обслуговування в аптечних закладах. Youth Pharmacy Science: матеріали IV Всеукраїнської науковопрактичної конференції з міжнародною участю, м. Харків. 6-7 грудня 2023 р.

Структура і обсяг кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, переліку посилань 40 найменувань, 3 додатків, і містить 6 рисунків, 6 таблиць. Повний обсяг магістерської роботи складає 70 сторінок, з яких перелік посилань займає 5 сторінок, додатки – 10 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ПРОЦЕСІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В АПТЕЧНИХ ЗАКЛАДАХ

1.1 Сутність та значення обслуговування в аптечних закладах

Обслуговування в аптечних закладах відіграє ключову роль у забезпеченні населення якісними лікарськими засобами та професійною консультацією. В сучасному світі це є необхідним для забезпечення доступності лікарських засобів, підтримання громадського здоров'я та надання кваліфікованої допомоги пацієнтам. Обслуговування в аптечних закладах включає в себе ряд функцій, починаючи від професійної консультації та закінчуючи наданням якісних медичних препаратів. Аптечний фахівець виступає як ключовий консультант у виборі ліків, надаючи інформацію про їхні властивості, правильний прийом та можливі побічні ефекти. Це допомагає пацієнтам у свідомому та правильному використанні медикаментів.

Якість обслуговування в аптечних закладах має безпосереднє відображення на громадському здоров'ї. Правильний вибір лікарських засобів та їхнє використання відповідно до інструкцій допомагає пацієнтам швидше одужувати та уникнути ускладнень. Відповідно до цього, професійна консультація, яку надають фармацевти, відіграє надзвичайно важливу роль у підтриманні громадського здоров'я.

Для розкриття сутності обслуговування в аптечних закладах використовується термін «фармацевтичне обслуговування».

Фармацевтичне обслуговування представляє управлінську діяльність, спрямовану на максимізацію задоволення потреб споживачів у лікарських засобах і медичних виробих та досягнення цілей аптеки через стимулювання попиту та оптимізацію процесів при зменшенні загальних витрат. За визначенням інших науковців, фармацевтичне обслуговування відвідувачів (пацієнтів) аптек - це реалізація маркетингово-логістичних рішень на рівні

аптеки, тобто управлінська діяльність, спрямована на максимальне задоволення потреб пацієнтів у лікарських засобах і виробах медичного призначення та досягнення цілей аптеки через вивчення й створення попиту і прискорення потокових процесів при зменшенні сукупних витрат аптеки [12].

Стосовно відвідувачів аптек, фармацевтичне обслуговування розглядається як впровадження стратегій управління, що включає маркетинг та логістику. Це означає діяльність, спрямовану на максимальне задоволення потреб клієнтів у лікарських засобах і медичних виробах, а також досягнення цілей аптеки за допомогою створення та аналізу попиту, оптимізації потоків процесів і зменшення загальних витрат закладу.

Фармацевтичне обслуговування пов'язане із такими термінами, як "фармацевтична допомога", "фармацевтична послуга".

Фармацевтична допомога охоплює комплекс заходів, спрямованих на збереження та профілактику хвороб з метою усунення страждань людей, незалежно від їхнього статусу у суспільстві, розуміння їхніх потреб і надання підтримки. Фармацевтична допомога – це комплекс заходів, спрямованих на поліпшення фізичного та психологічного стану людей за допомогою лікарських засобів і медичних виробів. Така допомога доступна всім незалежно від їхнього статусу, переконань, громадянства або інших особистих характеристик. Її сутність та форми надання постійно змінюються відповідно до змін в суспільному, економічному та науково-технічному оточенні [29].

Фармацевтична допомога може бути розділена на три головні рівні:

- забезпечення життєвих потреб;
- збереження здоров'я;
- сервісне обслуговування.

Забезпечення життєвих потреб у фармацевтичній допомозі є гарантованим державою та суспільством через фінансування національної системи охорони здоров'я. Цей рівень має на меті використання лікарських

засобів для збереження життя людини, включаючи лікування невідкладних та життєво важливих станів.

Здоров'язбереження через фармацевтичну допомогу також є гарантованим державою та суспільством через фінансування національної системи охорони здоров'я. Цей рівень спрямований на підтримку, поліпшення та лікування хвороб для збереження здоров'я людей та їхньої працездатності.

Фармацевтична допомога на сервісному рівні надається за договірними цінами та має вартісну оцінку як фармацевтична послуга. Цей рівень спрямований на задоволення потреб населення, що виходять за межі державних соціальних гарантій.

Держава виступає гарантом соціальної стабільності в суспільстві та повинна контролювати якість фармацевтичної допомоги на різних рівнях. Фармацевтична послуга, що надається населенню на сервісному рівні, впливає з поняття фармацевтичної допомоги. Її класифікують за типом надання, обсягом та способами оплати [30].

За типом надання розрізняють амбулаторну та стаціонарну фармацевтичну допомогу. Обсяг надання можна визначити за участю фармацевтів та провізорів, наприклад, рецептурний відпуск ліків, або за фактичним використанням медичних препаратів хворими. Оплата фармацевтичної допомоги здійснюється за допомогою централізованих страхових фондів у системі обов'язкового медичного страхування, державних бюджетних коштів, а також за участю власних коштів громадян, благодійних внесків, грантів та коштів міжнародних фондів.

Фармацевтична послуга – це результат фахової діяльності фармацевтичних фахівців, що має ціннісну оцінку на основі узгоджених цін. Фармацевтична послуга означає надання фармацевтичної допомоги спеціалістом аптеки під час відпуску лікарських засобів. Ця послуга включає в себе не лише продаж препаратів, але й надання інформації щодо їхнього застосування, просвіти про здоровий спосіб життя та поширення інформації

про лікарські засоби. Це все відбувається в межах відповідального самолікування відповідно до протоколів фармацевтичного працівника [11].

Основні відмінності між фармацевтичним обслуговуванням, фармацевтичною допомогою та фармацевтичною послугою можуть бути визначені через їхні особливості та спрямованість (рис. 1.1).

Фармацевтичне обслуговування	Фармацевтична допомога	Фармацевтична послуга
• Це управлінська діяльність, яка максимізує задоволення споживачів лікарських засобів та досягає цілей аптеки, оптимізуючи процеси та стимулюючи попит. • Орієнтоване на ефективне управління, зменшення витрат та вивчення попиту пацієнтів.	• Комплекс заходів, спрямованих на збереження та профілактику хвороб, незалежно від статусу особи у суспільстві • Охоплює фізичне та психологічне поліпшення стану людей за допомогою медичних засобів.	• Результат фахової роботи фармацевтів, що має ціннісну оцінку на основі узгоджених цін. • Включає не лише продаж лікарських засобів, але й інформування про їх застосування та просвіту про здоровий спосіб життя.

Рис. 1.1. Порівняльна характеристика фармацевтичного обслуговування, фармацевтичної допомоги та фармацевтичної послуги

Ці три категорії різняться за своєю фокусованістю: фармацевтичне обслуговування зорієнтоване на управління та оптимізацію, фармацевтична допомога - на покращення стану здоров'я, а фармацевтична послуга — на надання послуг та інформування про медичні засоби.

Фокус фармацевтичного обслуговування полягає в розумінні очікувань пацієнтів, пошуку переваг в аптечному обслуговуванні порівняно з іншими аптеками, а також уважному аналізі якісних параметрів, які включають стандартні операційні процедури. Ці процедури представлені документами, які детально описують кроки процесу або способу обслуговування та вимоги, що регулюють фармацевтичну діяльність згідно з законодавством. Також враховуються запобіжні заходи, які прямо чи опосередковано стосуються виробництва, контролю якості та реалізації лікарських засобів [6].

Концепція фармацевтичного обслуговування включає три аспекти: філософський (ідеологічний), аналітичний та активний. У філософському аспекті фармацевтичне обслуговування визначає систему мислення та ідеологічні засади підприємницької діяльності аптеки, де головним є задоволення потреб пацієнтів, що є соціальним зобов'язанням аптеки. Як аналітичний процес, фармацевтичне обслуговування полягає у розумінні очікувань пацієнтів, пошуку переваг у лікарському забезпеченні порівняно з конкуруючими аптеками та вивченні якісних параметрів обслуговування. Активний аспект цієї концепції вирішує питання задоволення потреб споживачів на основі логістичного підходу в конкретному середовищі аптеки.

З цього випливає чотири складові забезпечення якості фармацевтичного обслуговування в аптеці (рис. 1.2) [13]:

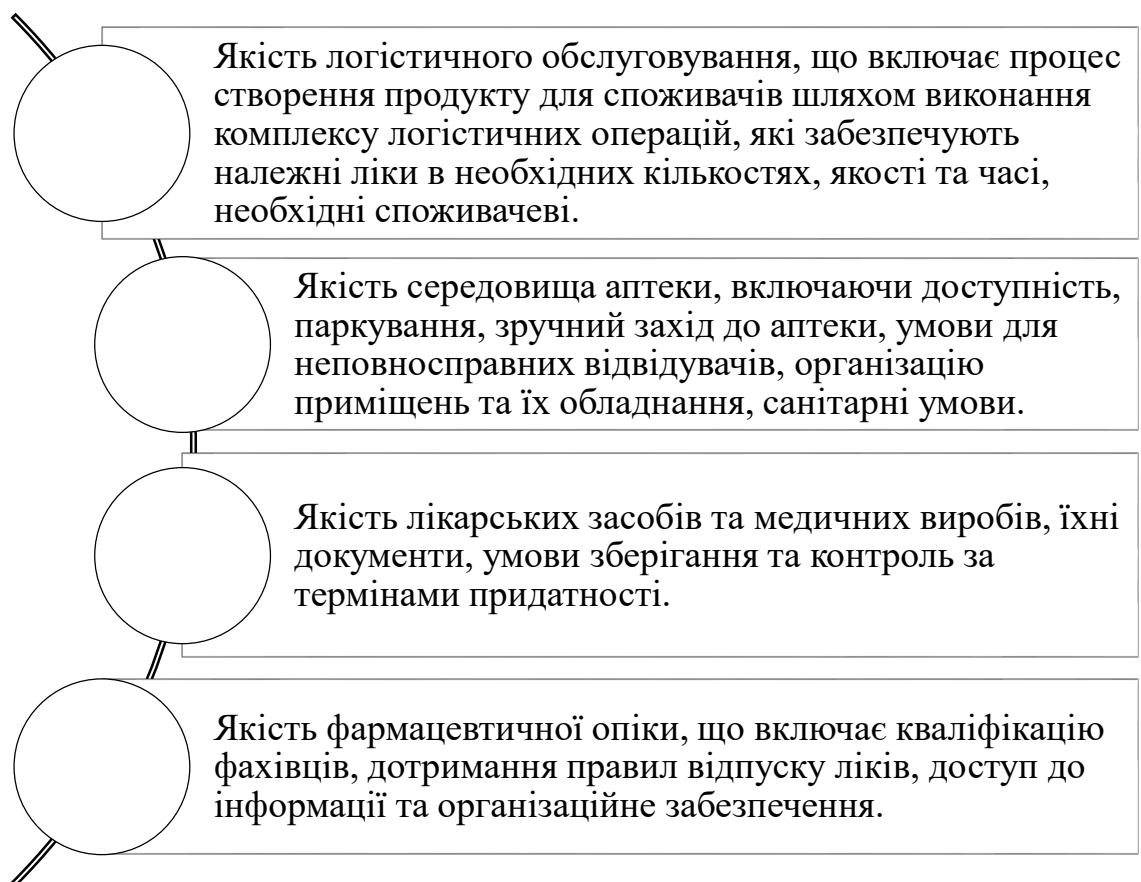


Рис. 1.2. Складові забезпечення якості фармацевтичного обслуговування в аптеці

Складові якості фармацевтичного обслуговування вимагають зміни функцій фармацевтичних фахівців. Окрім звичайних послуг, таких як прийом рецептів, виготовлення та відпуск ліків, а також інформування відвідувачів про властивості ліків, фахівець з фармації має активно здійснювати управління здоров'ям пацієнтів, брати активну участь у фармакотерапії, а не лише пасивно виконувати завдання.

1.2 Належна аптечна практика як базис процесів обслуговування в аптеках

Одним зі стандартів фармацевтичного обслуговування є Належна фармацевтична практика.

Належна аптечна практика (Good Pharmacy Practice, GPP) – це встановлені норми та правила, розроблені для гарантування високої якості фармацевтичних послуг, які надають фахівці у цій галузі населенню. GPP визначає роль фармацевта у системі охорони здоров'я, його внесок у зміцнення здоров'я громади, профілактику захворювань, забезпечення безпеки, ефективного та раціонального використання ліків, а також виявлення та вирішення проблем, пов'язаних із застосуванням медичних препаратів.

Ця концепція розроблена Міжнародною фармацевтичною федерацією відповідно до тенденцій у суспільстві, що орієнтуються на аптечного фахівця як продавця ліків. Проте це не відповідає інтересам фармацевтичних фахівців або суспільства, бо спричиняє відсутність використання професійних знань та стимулює лише комерційні інтереси.

З кінця вісімдесятих років Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) та Міжнародна фармацевтична федерація (МФФ) працювали над розвитком фармацевтичної практики та створенням принципів для належної аптечної допомоги (НАП) як основи фармацевтичних послуг. ВООЗ переглянула стратегію в галузі лікарських засобів у 1986 році, проведено наради з ролі ФФ у 1988 році в Мадриді та Делі, а також подібні зустрічі в Токіо (1993 рік), Ванкувері (1997 рік) та Гаазі (1998 рік) [38].

МФФ у 1992 році розробила документ "Належна аптечна практика у громадських і лікарняних аптеках", який був оприлюднений у 1993 році на конгресі в Токіо. Текст документа був представлений на засіданні Комітету експертів ВООЗ у Женеві в 1994 році. У 1999 році спільний документ ВООЗ і МФФ щодо належної аптечної практики був опублікований в серії технічних доповідей ВООЗ. Фармацевтична група Європейського Союзу розробила власний документ з НАП для Європи в 1998 році.

У 2001 році ВООЗ випустила керівництво "Належна аптечна практика в нових незалежних державах". У 2006 році МФФ і ВООЗ визначили нову парадигму фармацевтичної практики.

У 2008 році МФФ організувала консультації експертів для розробки національних стандартів з НАП в певних країнах. Також у 2008 році було підготовлено "Керівництво з фармацевтичних послуг в первинній медикосанітарній допомозі".

У 2011 році настанови НАП були оновлені, враховуючи сучасні досягнення фармацевтичної практики. Також було створено спільну настанову МФФ/ВООЗ "Належна аптечна практика: Стандарти якості аптечних послуг", яка стала базовим інформаційним джерелом для розробки національного стандарту НАП за наказом МОЗ України від 30.05.2013 № 455.

Належна фармацевтична практика передбачає фахову підготовку аптечних фахівців з фокусом на інтересах пацієнтів і суспільства. Це набір правил і вимог до діяльності аптечних фахівців щодо зміцнення здоров'я, профілактики захворювань, правильного використання ліків та рекомендацій.

Згідно ВООЗ, фармацевт, який має відповідну освіту, відіграє ключову роль у громадському здоров'ї, особливо у справі розумного використання лікарських засобів. Це означає, що потрібні ліки виписуються вчасно, доступні для пацієнтів за прийнятними цінами, правильно видаються та застосовуються у відповідних дозах та відведеному часі. Ліки повинні бути ефективними, якісними та безпечними для хворого [3].

Забезпечення якості лікарських засобів є одним із найважливіших завдань у фармації та медицині сьогодення. Для стандартизації цього процесу на етапі отримання ліків пацієнтами (у відділенні роздрібного продажу лікарських засобів) використання принципів та методів стандартів "Належна аптечна практика" є обов'язковим.

Належна аптечна практика, в основі якої лежить забезпечення якості фармацевтичних послуг, містить рекомендації щодо створення національних стандартів. Ці рекомендації охоплюють [22]:

- просування здорового способу життя;
- організацію постачання;
- поліпшення призначення лікарських засобів;
- поліпшення використання лікарських засобів.

Основні завдання Належної фармацевтичної практики включають:

- a) надання хворим ліків відповідної якості;
- b) надання пацієнтам необхідної інформації та консультацій (фармацевтична опіка);
- c) моніторинг ефективності використання ліків та наданої інформації;
- d) орієнтація кожного аспекту обслуговування на конкретного пацієнта.

Забезпечення цих завдань можливе за умов:

1. Пріоритет фахових аспектів у фармацевтичній практиці;
2. Можливість фахівців впливати на прийняття рішень щодо ліків;
3. Партнерські відносини з іншими медичними фахівцями;
4. Колегіальність і співпраця між фармацевтичними фахівцями.

Основні елементи належної фармацевтичної (аптечної) практики зазначені в розділі, який пропонує організаційні стандарти для аптек. Ці стандарти визначають кілька ключових аспектів:

1. Збереження здоров'я, уникнення погіршення і досягнення здорового способу життя: включає конфіденційну спілкування, консультування пацієнтів про загальні аспекти здоров'я та використання спеціальних програм для аптечних фахівців.

2. Відпуск і використання ліків: охоплює всі етапи від прийому рецепту до документування фахової діяльності і забезпечення відповідності лікування потребам конкретного пацієнта.

3. Самолікування: забезпечення відповідних кваліфікацій аптекних фахівців, оцінка ефективності рекомендованих ліків і необхідність обов'язкового направлення хворих до лікаря у певних випадках.

4. Вплив на призначення та застосування лікарських засобів: включає правильність інформації у рецептах, співпрацю з лікарями, освітні програми для аптекних фахівців та збереження конфіденційності даних про хворих [27].

Дані елементи визначають основні функції аптеки і регулюються національними стандартами, що допомагає забезпечити якість та професійний рівень обслуговування населення через аптеки.

Стандарти є ключовими критеріями для оцінки якості обслуговування споживачів. Міжнародна фармацевтична федерація вважає, що стандарти НАП мають бути загальноприйнятими для міжнародних фармацевтичних організацій як основа для формування національних стандартів GPP.

Основною складовою успішної аптекної практики у всьому світі є повна відданість меті надання найвищого рівня допомоги тим, для кого працює фармацевт. Оцінка професійних навичок фармацевта здійснюється суспільством та іншими професіями на основі того, наскільки ефективно він реалізує цю відданість в аптекних закладах на рівні державних/комунальних та лікарняних установ.

Цей документ спрямований на підтримку національних фармацевтичних організацій у покращенні сервісу, що надається фармацевтами у державних, комунальних та лікарняних аптеках, особливо в умовах швидких змін. ВООЗ або FIP не мають наміру установлювати універсальні стандарти або мінімальні вимоги для всіх країн, які входять до цих міжнародних організацій. Оскільки умови практики в кожній країні

різняться, краще, щоб кожна національна фармацевтична організація самостійно визначала, що конкретно потрібно досягти й у які строки.

Фармацевтична практика орієнтується на забезпечення ліків, товарів та послуг, спрямованих на покращення здоров'я, і сприяє їх ефективному використанню людьми та суспільством. Широкий спектр фармацевтичного обслуговування охоплює заходи для збереження здоров'я та попередження захворювань серед населення. При лікуванні важливо забезпечити високу якість використання ліків для досягнення максимального корисного ефекту та уникнення небажаних побічних реакцій. Це передбачає спільну відповідальність фармацевта разом з іншими медичними фахівцями та пацієнтами за кінцеві результати лікування [38].

Стандарт НАП наполягає на тому, що фармацевт повинен завжди керуватися у першу чергу добробутом пацієнта. Він акцентує на принциповій ролі фармацевтичної діяльності у забезпеченні пацієнта якісними лікарськими засобами та іншими продуктами для здоров'я, наданням відповідної інформації та рекомендацій, а також у відстеженні результатів застосування.

Цей стандарт акцентує увагу на тому, що фармацевт має сприяти розумному та обґрунтованому призначенню та раціональному використанню медикаментів. Вимога НАПу полягає в тому, щоб цілі кожного етапу фармацевтичного обслуговування були зрозумілими для пацієнта, чітко сформульованими та ретельно обговореними між всіма учасниками процесу.

Для відповідності цим вимогам потрібно виконати кілька умов [36]:

1. Професіоналізм повинен бути основним принципом у роботі, але також необхідно враховувати економічні аспекти.

2. Фармацевт повинен мати вплив на вирішення питань щодо застосування ліків, включаючи систему звітності про побічні явища та помилки у фармакотерапії.

3. Співпраця з іншими медичними працівниками, зокрема лікарями, повинна базуватися на взаємній довірі та спільній відповідальності за ефективну фармакотерапію.

4. Взаємодія між фармацевтами має бути спрямована на поліпшення обслуговування, а не на конкуренцію.

5. Організації, професійні об'єднання та керівники аптек повинні брати на себе відповідальність за визначення, оцінку та поліпшення якості послуг.

6. Фармацевт має мати доступ до інформації про пацієнтів, що сприятиме правильному та індивідуальному лікуванню.

7. Необхідна свіжа та об'єктивна інформація про методи лікування та лікарські засоби для фармацевта.

8. Фармацевт повинен брати персональну відповідальність за свою кваліфікацію протягом всієї кар'єри, незалежно від закладу, де він працює.

9. Навчальні програми мають враховувати поточні та майбутні зміни у фармацевтичній справі.

10. Необхідно розробити та запровадити національні стандарти Належної Аптечної Практики для фармацевтів.

Крім основних чотирьох елементів, НАП також включає чотири додаткові напрямки [10]:

1. Встановлення партнерських зв'язків з іншими професійними медичними спілками для об'єднання зусиль у покращенні здоров'я громади, включаючи боротьбу з надмірним або неправильним використанням ліків.

2. Професійне оцінювання рекламних матеріалів про ліки та інші медичні продукти.

3. Поширення експертної інформації про медикаменти та різні аспекти здоров'я.

4. Залучення до всіх етапів клінічних випробувань.

Впровадження належної аптечної практики означатиме перехід від простої торгівлі медичними засобами до надання аптекою широкого спектру фармацевтичних послуг. Ці послуги будуть включати не лише видачу

препаратів, але й активну участь у заходах з профілактики, консультуванні щодо прийому ліків, пропаганді здорового способу життя, а також проведенні простих процедур, таких як вимірювання ваги, артеріального тиску, рівня глюкози у крові, надання невідкладної медичної допомоги, консультування для вагітних і багато іншого.

1.3 Сутність процесного підходу в управлінській діяльності організації

Підприємство являє собою систему, усередині якої відбувається безліч взаємозв'язаних процесів, які своїм функціонуванням визначають стан всієї організаційної системи. Але стани, в яких перебуває система, викликані певними діями в результаті процесу. У свою чергу стани викликають подальші дії, що знаходяться в логічно послідовному ланцюзі процесу. Задіяні в процесі ресурси перетворюються і знаходять іншу форму [17].

Процесний підхід – це розгляд всієї діяльності компанії як мережі взаємодіючих процесів, що протікають усередині організаційної структури компанії і реалізують мету її існування. Впровадження процесного підходу в організації є одним із головних інструментів її створення системи управління якістю.

У стандарті ISO 9000 особлива увага звертається на процесний підхід. Зазначається, що "будь-яку виділену діяльність або набір певних дій, що використовують ресурси для перетворення вхідних факторів на вихідні результати (і під суттю, будь-яку усвідомлену діяльність), можна розглядати як процес". Сам стандарт визначає, що "кращі результати досягаються тоді, коли види діяльності та пов'язані з ними ресурси управляються як процес" [15].

Хоча концепція процесного підходу, закріплена у стандартах ISO серії 9000, не надає чіткого методичного опису використання цього принципу у практичних умовах, ДСТУ ISO 9000:2015 містить рекомендації, що стверджують: "визначення цілей системи та необхідних процесів для їх досягнення", "управління процесами та їх взаємозв'язками як системою",

"взаємодія процесів для досягнення результатів, відповідних цілям організації".

Для ефективної роботи організація має ідентифікувати велику кількість взаємозалежних та взаємодіючих процесів та керувати ними. Важливо враховувати, що результати одного процесу часто стають вихідними даними для іншого. Систематичне визначення та управління цими процесами у внутрішній структурі організації отримало назву процесного підходу. Стандарт ISO 9000 настійно рекомендує організаціям прийняти та впровадити процесний підхід у системі управління [25].

Процесний підхід включає в себе розгляд діяльності організації з точки зору окремих процесів та використання методів управління цими процесами. Суть процесного підходу полягає у визначенні організацією потрібних результатів, встановленні конкретних дій для досягнення цих результатів та ідентифікації факторів, що впливають на ці результати.

Процесний підхід включає в себе розгляд діяльності організації з точки зору окремих процесів та використання методів управління цими процесами. Суть процесного підходу полягає у визначенні організацією потрібних результатів, встановленні конкретних дій для досягнення цих результатів та ідентифікації факторів, що впливають на ці результати [1].

Метод управління процесами характеризується спрямованістю всієї діяльності організації на єдину мету, де основним об'єктом є самі процеси. Кожен окремий процес має свою визначену мету, яка спрямована на досягнення конкретного результату. Ці процеси пов'язані зі стратегічними цілями організації та їхніми показниками досягнення завдяки чітко визначеному результату.

Процесне управління діяльністю організації включає визначення вхідних параметрів, необхідних для досягнення цілей якості, які потім порівнюються з результатами, отриманими на виході. При організації діяльності об'єднуються функції всіх структурних підрозділів з метою

створення одного остаточного результату. Ці результати повинні забезпечити задоволення вимог замовника щодо продукції або послуг.

Процесний підхід також розглядають як засіб підвищення ефективності діяльності шляхом сприяння співпраці між окремими підрозділами організації. Для врахування потреб замовника продукції, визначені структурні підрозділи, які безпосередньо створюють продукцію або надають послуги. Однак, увага при цьому не акцентується на ієрархічних зв'язках, а на горизонтальних взаємодіях між цими підрозділами. Горизонтальні процеси, чи то основні бізнес-процеси, послідовно впливають на формування проміжних характеристик майбутньої продукції.

Стандарт ISO 9000:2015 надає схематичне зображення системи управління якістю, яка ґрунтується на процесах (рис. 1.3) [2].

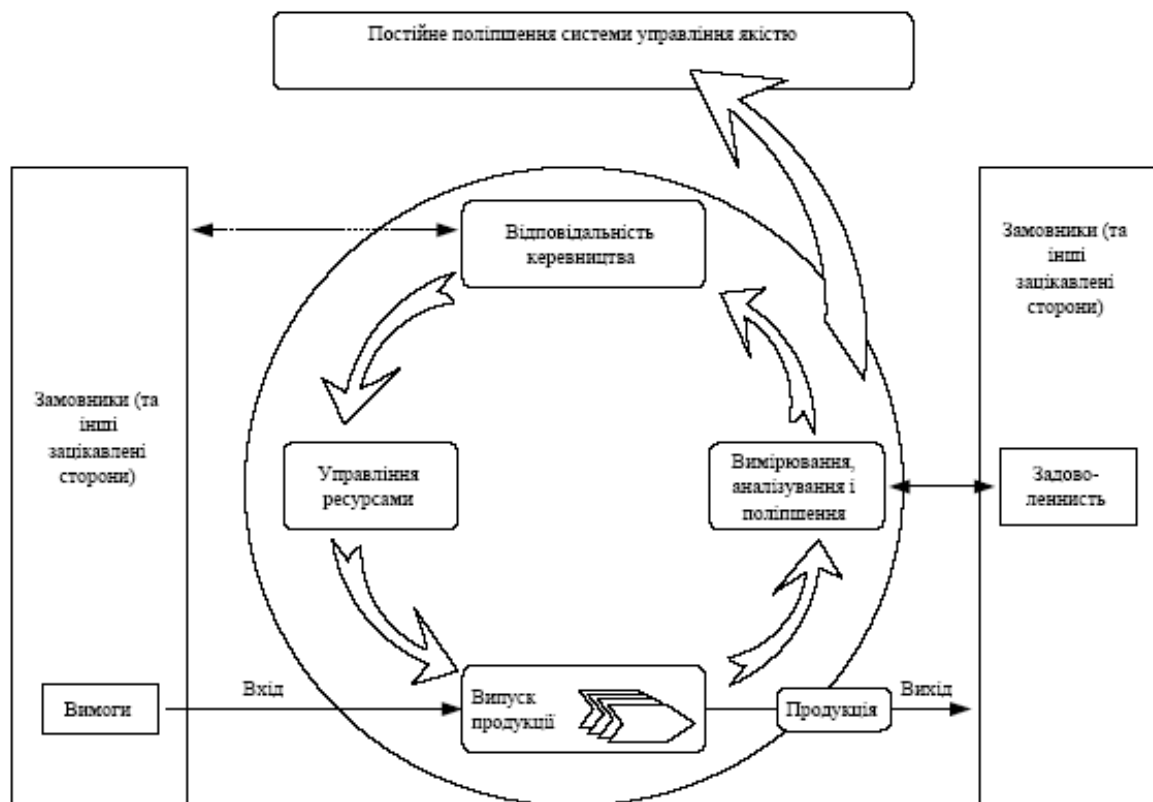


Рис. 1.3. Процесний підхід системи управління якістю

Входи та виходи процесів можуть включати матеріальні та нематеріальні компоненти. Наприклад, це може включати обладнання, ресурси, інформацію чи фінансові ресурси. Для відпрацювання процесу важливо мати відповідні ресурси. Зокрема, для збору даних і потрібної

інформації для аналізу функціонування процесу, а також його вхідних та вихідних параметрів, може застосовуватися система вимірювань.

Зазвичай, у будь-якій організації вирізняють три основні категорії процесів [15]:

- основні (виробничі) процеси, які пов'язані з виробництвом продукції або наданням послуг;
- процеси адміністративного управління (менеджменту), які включають управлінські функції та організаційні аспекти;
- процеси забезпечення (допоміжні процеси), що забезпечують підтримку та оптимізацію основних і управлінських процесів.

Перша категорія - це управлінські процеси, які описані практично у всіх розділах стандарту ISO 9001:2008. Ці процеси включені до цієї категорії, оскільки вони, насамперед, мають одного "власника" (керівника організації або уповноваженого представника керівництва, відповідального за систему).

Друга категорія - процеси забезпечення - досить різноманітна. Їх потрібно для забезпечення належних умов для виконання основних та управлінських процесів. Ці процеси, в основному, стосуються забезпечення ресурсів (матеріали, обладнання, персонал, тощо) і контролю виробничих процесів та вимірювання результатів. Ці дії дають можливість розвивати основні та управлінські процеси для покращення задоволення клієнтів і постійного вдосконалення системи управління якістю.

Третя категорія - це саме процеси створення продукції, які є основою діяльності організації. Ці процеси складають сукупність робіт всередині організації; вони спрямовані на виготовлення товарів та послуг, які надаються клієнтам. Іншими словами, основні процеси - це ті, через які створюється основна діяльність організації [17].

Процеси управлінської діяльності керівництва (менеджменту) зазвичай поділяють на наступні категорії [1]:

- взаємодія зі споживачем (оцінка та аналіз вимог споживачів);
- розроблення політики якості;

- стратегічне планування (встановлення цілей на певний період);
- розподіл відповідальності, повноважень та обмін інформацією;
- оцінка системи з боку керівництва;
- забезпечення наявності необхідних ресурсів;
- відповідне поліпшення системи управління якістю (коригувальні та запобіжні заходи).

Процеси забезпечення, зазвичай, включають наступні компоненти:

- управління персоналом (кадрові ресурси);
- управління інфраструктурою;
- управління виробничим середовищем;
- управління документацією та записами;
- управління засобами вимірювання;
- контроль якості та оцінка процесів;
- складування, зберігання й захист продукції.

Процеси створення продукції (основні процеси) поділяються на наступні категорії [15]:

- планування процесів створення продукції;
- аналіз вимог до продукції, контакт зі споживачем;
- проектування та розробка продукції;
- закупівля матеріалів та обладнання;
- виробництво (обслуговування споживача);
- управління засобами вимірювання;
- управління невідповідною продукцією.

Висновок до розділу 1

1. Обслуговування в аптечних закладах є ключовим у забезпеченні якісними лікарськими засобами та консультацією, сприяючи швидкому одужанню та уникненню ускладнень для пацієнтів. Якість обслуговування у аптеках має безпосередній вплив на громадське здоров'я, допомагаючи пацієнтам у свідомому та правильному використанні лікарських засобів.

Фармацевтичне обслуговування, фармацевтична допомога та фармацевтична послуга мають відмінності в спрямованості та охопленні, але разом вони сприяють усвідомленому та ефективному застосуванню лікарських засобів.

2. Належна фармацевтична практика є стандартом, спрямованим на високу якість фармацевтичних послуг та відповідальне застосування лікарських засобів для пацієнтів. Розвиток цієї практики був результатом співпраці Всесвітньої організації охорони здоров'я та Міжнародної фармацевтичної федерації, орієнтованої на підвищення якості аптечних послуг. Належна фармацевтична практика передбачає забезпечення якості ліків та консультацій, фокусуючись на потребах конкретного пацієнта та сприяючи здоровому способу життя. Стандарти НАП визначаються як базові критерії для встановлення національних стандартів GPP, орієнтованих на поліпшення фармацевтичних послуг у всіх країнах. Реалізація НАП передбачає фокус на якості обслуговування, забезпеченні якісних лікарських засобів та сприянні здоровому способу життя через активну участь фармацевта.

3. Організації розглядаються як мережа взаємопов'язаних процесів, що спрямовані на досягнення мети їх існування. Це підґрунтя для створення систем управління якістю та є ключовим інструментом під час реалізації стандартів ISO 9000. Стандарти ISO 9000 рекомендують впровадження процесного підходу, визначення цілей системи та управління процесами як системою, залучення взаємодії процесів для досягнення організаційних цілей. Ефективна робота організації полягає в ідентифікації та управлінні великою кількістю взаємозалежних процесів, результати яких виступають вихідними даними для інших процесів. Розділення процесів на управлінські, процеси забезпечення та створення продукції надає систематичний підхід для організацій.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ СТАН ТА ОСОБЛИВОСТІ ПРОЦЕСІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В АПТЕЧНОМУ ЗАКЛАДІ АТ «МЕРИДІАН»

2.1 Організаційно-економічна характеристика АТ «Меридіан»

Базовим підприємством для написання кваліфікаційної роботи є приватне акціонерне товариство «Меридіан» (АТ «Меридіан»), засноване у 2011 р., зареєстроване за адресою: м. Харків, вул. Сумська, 126. Основним видом діяльності АТ «Меридіан» є оптова та роздрібна торгівля лікарськими засобами, медичною технікою та виробами медичного призначення. Підприємство має відповідну ліцензію на роздрібну торгівлю лікарськими засобами.

Аптека має широкий асортимент лікарських засобів, і є досить затребуваною, що сприяє відносно великому обсягу товарообігу. У закладі функціонують відділи, такі як: рецептурний, безрецептурний, матеріальний, приймальний, відділ комп'ютерного забезпечення, адміністрація, бухгалтерія, інспектор відділу кадрів, інші приміщення для побуту та допоміжних цілей.

Особливо варто відзначити, що рецептурний та безрецептурний відділи обладнані двома комп'ютеризованими касами, що мають лазерні сканери для швидкого обслуговування клієнтів.

Аптека АТ «Меридіан» пропонує широкий вибір товарів, включаючи 4000 видів лікарських засобів, 61 вид медичних виробів, 300 видів стоматологічних матеріалів, супутні товари. Також заклад має можливість оперативно задовольнити запити на будь-який зареєстрований український лікарський засіб завдяки співпраці з більш ніж 30 партнерами, серед яких ПАТ «Дарниця», ПАТ "НВЦ "Борщаговській фармацевтичний завод", ПАТ "Фармстандарт-Біолік", ТОВ фармацевтична фірма "Здоров'я", ТОВ «Мікрофарм», ПАТ "Фармак", ПАТ "Київський вітамінний завод", Корпорація "Артеріум", ПАТ «Біофарма», ТОВ "Юрія-Фарм" та інші.

Розглянемо основні економічні показники діяльності АТ «Меридіан» (табл. 2.1). Джерелом цієї інформації слугує фінансова звітність підприємства (додатки А, Б).

Таблиця 2.1

Основні показники фінансово-господарської діяльності АТ «Меридіан»
за 2020-2022 рр.

№ п/п	Показники	2020 рік	2021 рік	2022 рік	Відхилення 2022 р. від 2021 р.	
					абсол., +-	відносне, %
1	Капітал:					
1.1	власний капітал, тис. грн.	22780,8	21794,9	23083,7	1288,8	5,91
1.2	позиковий капітал, тис. грн.	7731,3	4784,4	2806,5	-1977,9	-41,34
2.	Ресурси:					
2.1	середньорічна вартість основних засобів, тис. грн.	528,8	553,1	508,2	-44,9	-8,12
2.2	середньорічна вартість оборотних активів, тис. грн.	29969,1	26170,0	25380,5	-789,5	-3,02
2.3	середньооблікова чисельність працівників, чол.	41	41	37	-4	-9,76
3	Економічні показники:					
3.1	дохід від реалізації продукції, тис.грн.	77 522,6	65857,3	34470,2	-	-47,66
3.2	собівартість реалізації, тис.грн.	64 549,2	53544,0	26115,1	-	-51,23
3.3	рівень собівартості у виручці від реалізації, %	83,2	81,3	75,7	-5,6	-6,89
3.4	чистий прибуток (збиток), тис. грн	2810,1	1142,6	1297,8	155,2	13,58
3.5	продуктивність праці, тис. грн.	1890,8	1606,3	931,62	-674,68	-42,00
3.6	рівень рентабельності, %	3,62	1,73	3,76	2,03	117,34
4	Фінансові показники:					

Продовження таблиці 2.1

4.1	коефіцієнт автономії, %	74,7	82,1	89,2	7,1	8,65
4.2	коефіцієнт загальної ліквідності	3,9	5,5	9,1	3,6	65,45
4.3	коефіцієнт абсолютної ліквідності	0,41	0,38	1,4	1,02	268,42

Власний капітал зріс на 5,91% з 2021 до 2022 року. Це позитивний показник, оскільки власний капітал відображає фінансову стійкість підприємства.

Позиковий капітал різко зменшився на 41,34%, що може вказувати на зміну стратегії фінансування аптеки.

Вартість основних засобів трохи зменшилася, що може вказувати на ефективне використання та можливе оновлення обладнання.

Природно, що оборотні активи, а саме товари, займають левову частку – 98% – у структурі активів аптечного закладу. Оборотні активи також скоротилися у 2022 р., що є наслідком військових дій на території України.

Чисельність працівників зменшилася на 9.76%, що може свідчити про оптимізацію персоналу.

Дохід від реалізації продукції дуже різко зменшився на 47,66%, що є суттєвим показником. Це є прямим наслідком повномасштабної війни, яка почалася у 2022 р.

Собівартість реалізації також, природно, знизилася разом із зменшенням доходу від реалізації, з яким прямо пов'язана. Проте собівартість знизилася у більшій мірі – на 51,23%. Це позитивний аспект навіть при падінні виручки.

Рентабельність показує певне поліпшення у 2022 році, сягнувши рівня 3,76%.

На рисунку 2.1 представлена динаміка зміни показників доходу від реалізації товарів, собівартості реалізованих товарів та чистого прибутку досліджуваного АТ «Меридіан».

Як видно, не дивлячись на падіння виручки від реалізації у 2022 р., аптечному закладу вдалося наростити чистий прибуток порівняно з 2021 р. Це, ймовірно, пов'язано з більш ефективним управлінням собівартістю та витратами, оскільки, як видно на рисунку, собівартість реалізованих товарів знижувалась у 2022 р., проте більшими темпами, ніж виручка. Так, якщо у 2021 р рівень собівартості у виручці від реалізації становив 81,3% , то у 2022 р. – 75,7%. Тобто структура ціни товару суттєво оптимізована, що дало можливість мати економічну ефективність у 2022 р. на рівні 3,76%, що на 2,03% вище показника 2021 р.

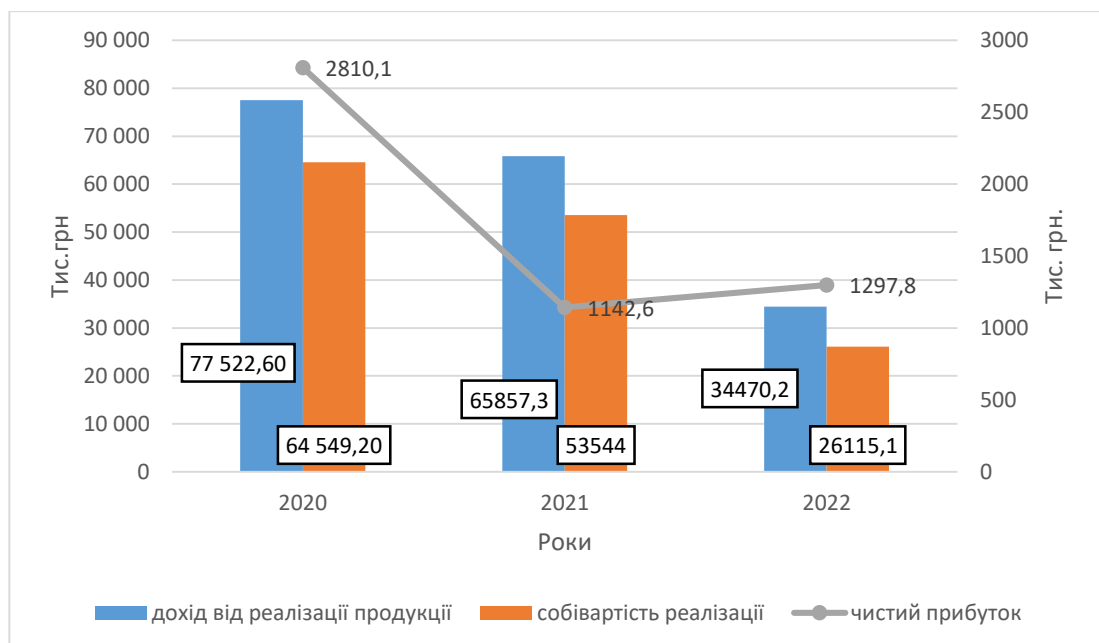


Рис. 2.1. Динаміка зміни виручки від реалізації, собівартості та чистого прибутку в АТ «Меридіан», 2020-2022 рр.

Коефіцієнт автономії показує, яку частину у загальних вкладеннях у підприємство складає власний капітал. У нормі цей показник має бути $\geq 0,5$. У досліджуваній аптечній установі він вище нормативу, що вказує, що підприємство повністю фінансово незалежне. При чому коефіцієнт зріс на 8,65%, що вказує на збільшення фінансової незалежності компанії.

Коефіцієнт загальної ліквідності та коефіцієнт абсолютної ліквідності значно зросли, що може бути добрим сигналом, оскільки вказує на здатність компанії виконати свої фінансові зобов'язання.

У цілому, аптека зазнала значних змін у своїй фінансово-економічній діяльності за останні три роки. Зменшення оборотів та прибутку від продажів є показником проблем у діяльності щодо реалізації або маркетинговій стратегії. Однак, підвищення фінансової стійкості та ліквідності є позитивними аспектами, які варто врахувати при аналізі діяльності аптеки.

Аптека гарантує, що населення отримує тільки високоякісні лікарські засоби та медичні вироби. Приміщення для зберігання лікарських засобів та медичних виробів обладнані системами безпеки та протипожежними засобами відповідно до встановлених стандартів.

Відвідувачі аптеки АТ «Меридіан» можуть не лише придбати якісні та доступні медичні засоби, але й отримати професійні консультації в будь-якому підрозділі аптеки.

Для постійних відвідувачів аптеки існує гнучка система знижок на всі види лікарських засобів. З моменту заснування, ця аптека підтримує політику застосування передових підходів для вирішення потреб клієнтів.

2.2 Характеристика процесів обслуговування, що здійснюються аптечним закладом

Модель процесної структури складається з трьох основних груп. Група "Процеси управління" включає в себе процеси управління організацією в цілому, включаючи керування адміністративними процесами, які не безпосередньо керують бізнес-процесами, але забезпечують виконання завдань у сфері підвищення задоволеності зацікавлених сторін, таких як споживачі та замовники.

Ці процеси включають у себе такі елементи, як планування діяльності (встановлення політики й цілей в галузі якості, стратегії розвитку, розробка тактичних і оперативних планів тощо), проведення аудитів та аналіз функціонування організації з боку вищого керівництва.

Спробуємо описати процеси, які є характерними для типової аптечної організації. Застосування процесного підходу передбачає перерозподіл обов'язків всередині аптеки, заміна звичайної "функціональної" організації

роботи. Згідно з вимогами ДСТУ ISO 9001:2015 необхідно визначити "власника" конкретного процесу, особу, яка має контроль над персоналом, інфраструктурою, матеріальними та програмними ресурсами, керує процесом та несе відповідальність за його результати й ефективність.

Якщо ми опишемо типові процеси, що відбуваються у аптечному закладі, можна зрозуміти, що один процес може включати інтереси кількох відділів аптеки, і, відповідно, відповідальність "власника" процесу виходить за межі компетенції керівника окремого відділу. При цьому реальний контроль над ресурсами залишається у керівника функціональної частини (відділу) аптеки.

У такому випадку розумно призначити заступника керівника аптечної організації власником конкретного процесу. Ця особа взаємодіятиме з керівниками відділів, що беруть участь у цьому процесі, і його обов'язком буде вирішувати ключову проблему - координацію дій відділів, що беруть участь у процесі, та працівників, залучених до нього.

У мережі аптек, щодо розподілу відповідальності, потрібно враховувати ситуацію, коли адміністрація головної компанії бере на себе функції, які становлять складову частину бізнес-процесу окремої структурної одиниці - аптеки. У такому випадку бізнес-процес майже повністю будується на рівні головної компанії, і аптека лише виконує певні функції цього процесу, при цьому власником процесу стає представник адміністрації головної компанії.

Якщо залишити все без змін, тобто прив'язати процес до підрозділу аптеки або аптечної мережі, це не буде відповідати концепції процесного підходу. Такий підхід ґрунтується на функціональній структурі, де кожен підрозділ (відділ) виконує свої функції. В цьому випадку не буде враховано одне з основних принципів стандарту ДСТУ ISO 9001 - спонукання використання процесного підходу в управлінні організацією.

Враховуючи різноманітні види робіт, що відбуваються у аптеці АТ «Меридіан», було визначено такий перелік процесів:

1. Процеси управлінської діяльності (керівництва):
 - Аналіз стану управління якістю з боку керівництва.
 - Оперативне та стратегічне планування.
 - Проведення внутрішніх аудитів.
 - Управління невідповідною продукцією.
2. Процеси забезпечення ресурсами:
 - Забезпечення кваліфікованим персоналом.
 - Управління інфраструктурою.
 - Забезпечення належного виробничого середовища.
 - Управління документацією.
 - Управління записами.
3. Процеси життєвого циклу продукції (основні процеси):
 - Закупівля лікарських засобів та медичних виробів у виробників чи дистриб'юторів.
 - Надання фармацевтичних послуг відвідувачам (пацієнтам).
 - Проведення маркетингових досліджень ринку.
 - "Неконтактна" взаємодія з клієнтами (консультації за телефоном, обробка замовлень через Інтернет).

Досягнення необхідного рівня обслуговування залежить від наявності всіх ключових компонентів в описаній системі. Спочатку це включає уміння чітко та правильно визначати та формулювати вимоги замовників, оцінювати й забезпечувати власні можливості для проведення усіх необхідних процесів – управлінських, основних та допоміжних. Також важливо вміти контролювати та керувати цими процесами, проводити їх вимірювання для моніторингу, аналізу та постійного удосконалення (адже "управляти можна тільки тим, що можна виміряти") [6].

Розробка та впровадження системи управління якістю залежить від потреб замовників (споживачів), що постійно змінюються, економічної ситуації на ринку та в країні в цілому, мети керівництва, характеристик

продукції, застосованих процесів, розміру та структури організації. Саме через це стандарт ДСТУ ISO 9001 не передбачає стандартизованої структури системи управління якістю чи документації навіть для схожих підприємств. Кожна система унікальна у своєму контексті.

Після ретельного аналізу процесу "Взаємодія зі споживачами" у аптеці АТ «Меридіан» виявлено кілька проблем:

- організація недостатньо досліджує потреби споживачів;
- відсутня стратегія залучення нових споживачів;
- відсутня база даних про діяльність конкуруючих підприємств;
- не проводиться комплексний аналіз внутрішнього та зовнішнього ринків для отримання інформації про попит, ціни, можливі замовлення, розвиток конкурентів та їхні стратегії.

Аптека АТ «Меридіан» підходить до збору маркетингової інформації як до випадкового та непостійного явища, не розглядаючи маркетингові дослідження як постійну частину процесу. Це призводить до зберігання результатів досліджень у неструктурованому форматі, недостатнього збору необхідної інформації та недостатнього аналізу змін у бізнес-середовищі та діях конкурентів. Як результат, прийняті рішення на основі маркетингових даних неефективно аналізуються, а вжиті заходи є реакцією, а не передбаченням.

Враховуючи це, ми прийшли до висновку, що потрібно удосконалювати процес взаємодії зі споживачами, визначивши критерії та методи, які забезпечать ефективне функціонування цього процесу.

Даний процес є важливим для підвищення задоволення споживачів і замовників, тому вище розташоване керівництво повинне забезпечити визначення і виконання їхніх вимог. Ці вимоги потребують проведення ринкового аналізу, який надасть чітке уявлення про потреби споживачів у даному секторі ринку, тенденції та можливі зміни, що можна очікувати у майбутньому. Це не лише дозволить відповісти на поточні вимоги, але й передбачити майбутні потреби потенційних клієнтів.

Висновки до розділу 2

Аптека АТ "Меридіан", що є базовою для даного дослідження, стикається зі значними змінами у фінансових показниках. Падіння оборотів та доходу є важливим показником для діяльності аптеки. Проте, підвищення фінансової стійкості та ліквідності є позитивними аспектами. Зменшення чисельності працівників та зміни в позиковому капіталі вказують на стратегічні зрушення в функціонуванні аптеки. Оптимізація персоналу може бути спрямована на підвищення ефективності роботи. Аптека ставиться до своїх відвідувачів серйозно, пропонуючи широкий вибір товарів та консультації, що може підвищувати її конкурентоспроможність на ринку. Дисконтні програми та передові підходи допомагають залучати та утримувати відвідувачів.

Модель процесної структури включає групи "Процеси управління", "Процеси забезпечення ресурсами" та "Процеси життєвого циклу продукції". Важливо визначити "власника" конкретного процесу, забезпечуючи координацію та взаємодію між відділами. Аптека АТ "Меридіан" визначила ключові процеси, включаючи управлінські, забезпечення ресурсами та основні процеси життєвого циклу продукції. Належне обслуговування вимагає вирішення проблем у взаємодії зі споживачами, таких як дослідження потреб, стратегії привертання нових клієнтів та систематичний ринковий аналіз.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В АПТЕЧНИХ ЗАКЛАДАХ

3.1 Розробка стандартної операційної процедури в аптечному закладі

На сьогоднішньому етапі професія фармацевта стрімко розвивається, з'являються нові можливості і відкриваються нові ролі як для фармацевтів, так і для інших медичних фахівців, національних та міжнародних організацій. Регулювання GPP має велике значення і потребує гнучкості, щоб відповідати появі нових завдань. Стандартизація різних аспектів діяльності аптек є одним з ключових методів управління якістю лікарських засобів і фармацевтичного обслуговування населення. Керівництво за принципами GPP – важливий крок у покращенні аптечних послуг [8].

В Україні законодавство, яке регулює фармацевтичну сферу, встановлює чіткі стандарти для різних аспектів медичного обслуговування населення, але не завжди включає інструкції про те, як саме слід надавати послуги згідно з вимогами законодавства. Для вирішення цих питань на рівні аптек, як медичних установ, корисним є розробка стандартних операційних процедур (СОП), особливо в контексті підготовки країни до вступу до Європейського Союзу та впровадження міжнародних стандартів GPP.

Розробка СОП є ключовим компонентом в системі управління якістю при наданні фармацевтичних послуг, особливо в контексті впровадження GPP.

СОП, інструкції та довідники – це письмові документи, які встановлюють правила для різних аспектів діяльності аптечного закладу. Головна мета СОП полягає у належній організації фармацевтичної діяльності аптеки відповідно до чинного законодавства, правил і процедур, що є однаковими для конкретних процесів, забезпечуючи правильність і узгодженість стандартних процедур та об'єктивне відображення результатів

діяльності. Створення СОП є основою для забезпечення якості процесів аптечного закладу, а отже, і результатів роботи конкретної аптеки [9].

Використання СОП у будь-якому фармацевтичному підприємстві має кілька переваг, які сприяють покращенню якості фармацевтичної допомоги та сервісу:

- забезпечення чіткої послідовності у діях фахівців;
- зменшення ризику помилок;
- ефективність використання під час навчання персоналу;
- узгодженість дій при роботі в команді;
- можливість контролю за роботою персоналу аптеки;
- можливість проведення самооцінки наданих послуг.

Ефективне фармацевтичне обслуговування в аптеках забезпечується дотриманням СОП, які повинні бути опрацьовані безпосередньо для конкретного аптечного закладу, з огляду на специфіку його діяльності.

У вітчизняному законодавстві термін "СОП" використовується у кількох нормативно-правових актах (НПА), зокрема у відношенні до доклінічних досліджень щодо безпеки лікарських засобів, планування та проведення клінічних випробувань лікарських засобів, виробництва лікарських засобів в Україні, а також управління компонентами, тканинами людини (табл. 3.1).

На основі опрацювання наукової та практичної літератури можна виділити вісім типів СОП: підготовчі, товарознавчі, виробничі, аналітичні, контролюючі, обслуговуючі, освітні й оціночні (табл. 3.2). При чому в основу поділу на типи покладено роль фармацевтичного працівника та процеси обслуговування в аптечних закладах [9].

Серед найважливіших СОП є обслуговуючі стандарти, які охоплюють надання фармацевтичних послуг пацієнтам, такі як видача лікарських засобів за рецептами та без них, а також надання першої медичної допомоги і консультацій з питань здоров'я.

Таблиця 3.1

Визначення поняття «стандартна операційна процедура» у різних
джерелах

Нормативно-правовий акт	Визначення
Наказ МОЗ України від 14.12.2009 р. № 944 «Про затвердження Порядку проведення доклінічного вивчення лікарських засобів та експертизи матеріалів доклінічного вивчення лікарських засобів»	СОП – документально оформлені описи процедури або дії, недеталізовані протоколами (планами) доклінічного дослідження або методичними посібниками з проведення досліджень.
Належна лабораторна практика, наказ МОЗ України від 16.02.2009 р. № 95 «Про затвердження документів з питань забезпечення якості лікарських засобів»	СОП – документально оформлена процедура, що описує, як проводити дослідження або дії, не деталізовані планом (протоколом) досліджень або методичними посібниками з проведення досліджень.
Належна клінічна практика, наказ МОЗ України від 16.02.2009 р. № 95 «Про затвердження документів з питань забезпечення якості лікарських засобів»	СОП – докладні письмові інструкції, що забезпечують однаковість виконання певних функцій.
Належна виробнича практика, наказ МОЗ України від 29.07.2016 р. № 798 «Про внесення змін до наказу Міністерства охорони здоров'я України від 16 лютого 2009 року № 95»	СОП – опис обов'язкових для виконання операцій і запобіжних заходів, а також усіх необхідних заходів, здійснення яких прямо або відносно пов'язане з виробництвом лікарського засобу.
Постанова Кабінету Міністрів України від 02.03.2016 р. № 286 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності банків пуповинної крові, інших тканин і клітин людини згідно з переліком, затвердженим Міністерством охорони здоров'я»	СОП – документально оформлена інструкція з виконання окремих виробничих процедур кожного з етапів технологічного процесу, максимально деталізованих та викладених у тій послідовності, в якій ці процедури повинні виконуватися
Наказ МОЗ України від 09.03.2010 р. № 211 «Про затвердження Порядку контролю за дотриманням показників безпеки та якості донорської крові та її компонентів»	СОП – документально оформлені інструкції з виконання окремих виробничих процедур, максимально деталізовані та викладені в тій послідовності, в якій ці процедури мають виконуватись.

Стандартні операційні процедури, які є обов'язковими практично у всіх країнах ЄС, охоплюють виробничі процеси, зокрема виготовлення як стерильних, так і нестерильних лікарських форм та проведення інших виробничих процесів.

До підготовчих СОП входять забезпечення санітарно-гігієнічного режиму в аптеці, дотримання персоналом правил особистої гігієни та моніторинг параметрів повітря та температури.

Таблиця 3.2

Перелік типових СОП аптечних закладів

Роль фармацевтичного працівника	Типові СОП
Отримання, виготовлення, зберігання, відпуск і знешкодження ЛЗ і медичних виробів	– забезпечення санітарно-гігієнічного режиму у приміщенні аптеки; – дотримання особистої гігієни членами персоналу; – організація отримання лікарських засобів та медичних виробів; – організація ефективного зберігання аптечного асортименту; – реєстрація параметрів повітря та температури; – проведення вхідного контролю якості лікарських засобів; – контроль термінів придатності лікарських засобів; – виробництво нестерильних лікарських форм; – виробництво стерильних лікарських форм; – відпуск лікарських засобів за рецептами лікарів; – відпуск безрецептурних лікарських засобів населенню; – організація роботи із призупинення реалізації ЛЗ, що не підлягають подальшому використанню.
Забезпечення ефективної фармакотерапії у виборі ЛЗ та в рамках відповідального самолікування	– забезпечення фармаконагляду в аптеці; – інформаційна робота з лікарями; – процедура направлення пацієнта до лікаря в разі потреби; – забезпечення можливості для конфіденційної бесіди; – надання фармацевтичної опіки відвідувачам аптеки

Продовження таблиці 3.2

Професійний розвиток фармацевтичного персоналу для підвищення ефективності діяльності	– порядок навчання персоналу аптеки; – процедура підвищення кваліфікації співробітників; – контроль самонавчання та самооцінки
Сприяння підвищенню ефективності системи охорони громадського здоров'я	– порядок розгляду відгуків пацієнтів; – надання першої медичної допомоги; – надання консультації з питань здоров'я; – скринінг пацієнтів з високим ризиком захворювання

СОП включають у себе різні процеси, і одними з найважливіших є ті, що стосуються організації отримання та зберігання лікарських засобів та медичних товарів. Ці стандарти, які базуються на вимогах належної практики зберігання (GSP), мають застосування не лише у сфері реалізації ліків, а й у їхньому виробництві та розподілі. До цієї групи також відносяться стандарти, які стосуються зупинки реалізації ЛЗ, що не придатні для подальшого використання, або процедур повернення їх постачальнику чи утилізації.

У контролюючих стандартах, обов'язкових для впровадження, важливе місце займають вхідний контроль якості ЛЗ та контроль термінів придатності. Особливу вагу в системі забезпечення якості фармацевтичних послуг представляють аналітичні СОП, які включають стандарти забезпечення ефективної фармакотерапії, обрання ЛЗ та самолікування відповідно до міжнародних непатентованих назв, або проведення заміन генеричних препаратів.

До цієї групи також включаються стандарти, що стосуються надання фармацевтичної допомоги, фармаконагляду в аптеці, інформування лікарів, управління конфіденційністю, виявлення пацієнтів з ризиком захворювання, а також процедури відгуків пацієнтів.

У контексті стандартів належної практики виробництва, значуще значення мають освітні та оцінювальні СОП для постійного професійного

розвитку фармацевтичного персоналу й підвищення ефективності роботи аптеки. Освітні стандарти включають загальний план навчання персоналу та процедури підвищення кваліфікації. Вони також мають враховувати контроль самонавчання та самооцінки рівня професійної компетенції фармацевтичних працівників.

Не існує однієї загальноприйнятої процедури створення стандартів, тому пропонується приблизна загальна структура СОП для аптек та їхній зміст, що відповідають вимогам GPP: вони мають бути актуальними, зрозумілими, точними, доступними та представлені у зручному форматі (рис. 3.1).

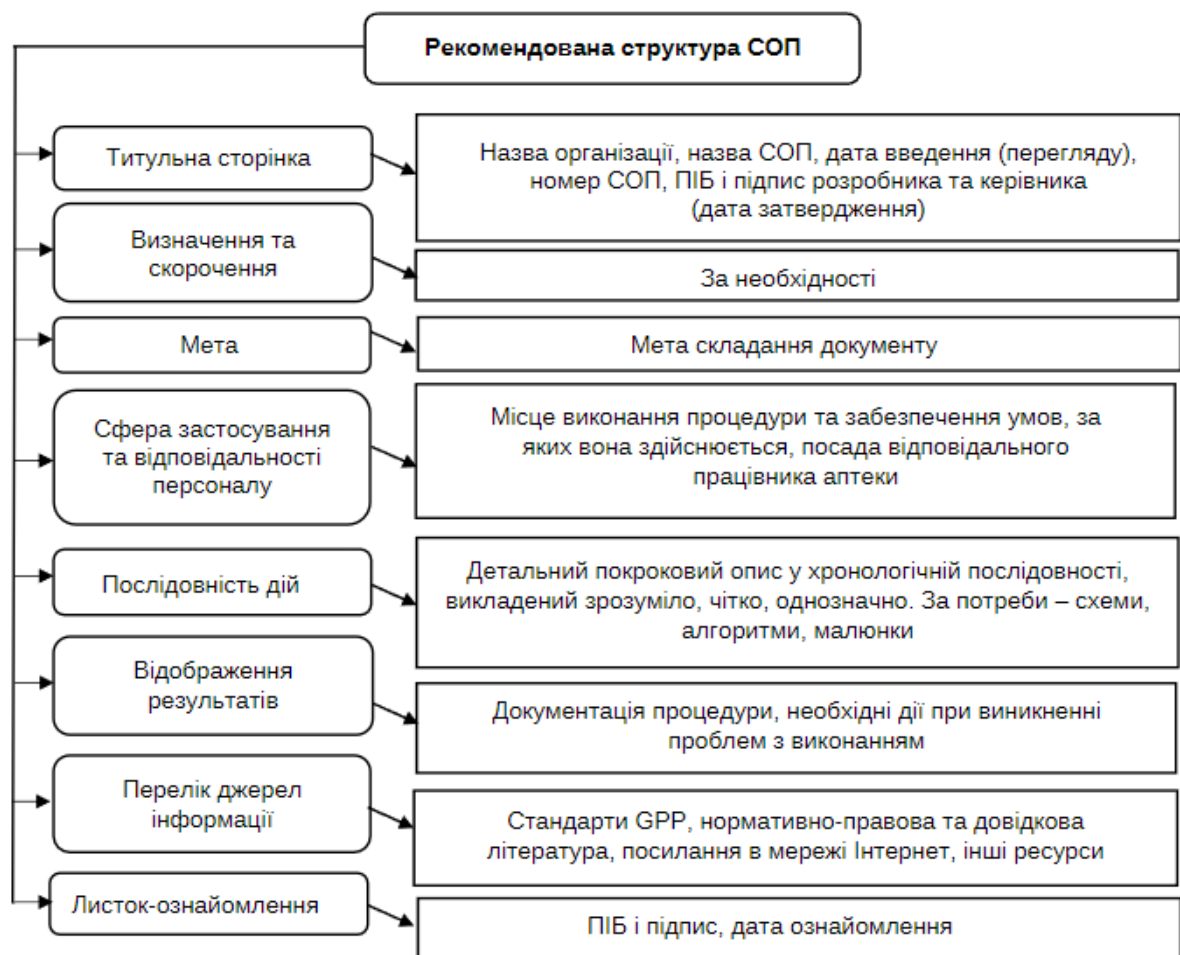


Рис. 3.1. Типова структура й змістове наповнення СОП згідно з вимогами GPP

Через стандартні операційні процедури умовно описуються процеси, що властиві для аптечного закладу, встановлюються їх взаємозв'язки.

Головна мета СОП полягає у спрощенні роботи фахівців аптеки. Коли новий співробітник приходить, він отримує практично готовий посібник щодо того, що й як робити. Це дозволяє уникнути безлічі питань з самого початку [21].

На підставі проаналізованих нормативно-правових актів та літературних джерел щодо сутності та порядку і методики розробки СОП нами здійснена спроба розробити СОП для АТ «Меридіан» для однієї з послуг, які надає аптечний заклад в межах процесу «Забезпечення ефективної фармакотерапії у виборі лікарських засобів та в рамках відповідального самолікування» - це надання фармацевтичної опіки відвідувачам аптеки. Даний документ матиме типову рекомендовану структуру, а саме: титульна сторінка, мета, сфера застосування, відповідальність і компетенції, нормативні посилання, терміни, визначення, загальні положення, виконання процедури, лист реєстрації змін, лист ознайомлення (Додаток В).

За допомогою СОПів аптека:

- уніфікує технологічні процеси, щоб забезпечити однаковий підхід до виконання завдань різними працівниками, уникнувши імпровізації.
- надасть працівникам детальні інструкції щодо проведення стандартних щоденних процесів і процедур.
- встановить особисту відповідальність за виконання завдань.
- об'єктивно контролюватиме виробничі процеси.
- об'єктивно оцінюватиме результати роботи.

3.2 Удосконалення процесів взаємодії з відвідувачами аптеки

Одним з важливих факторів, який впливає на формування лояльності відвідувачів аптечного закладу, є якість його послуг та обслуговування. Якість можна визначити як сукупність характеристик, що відповідають потребам споживача і сприяють його задоволенню. Крім товарів, послуги також можуть бути важливими для споживачів. Вони відрізняються умовами надання, способом використання та призначенням. Якість продукції підприємства визначається його здатністю задовольняти потреби, тоді як

торгова послуга – це набір корисних властивостей для покупця. Ця сукупність властивостей робить торгову послугу справжнім товаром підприємства [32].

Основними критеріями оцінки якості послуг з позиції споживачів є: надійність, доступність, репутація, безпека, чуйність персоналу, розуміння потреб споживачів, компетентність, ввічливість, комунікація (зрозумілість звернень), матеріальне сприйняття (зовнішній вигляд співробітників та приміщення, що створюють імідж підприємства) [33].

В Україні Наказом МОЗ від 30.05.2013 р. № 455 було затверджено настанову «Належна аптечна практика: стандарти якості аптечних послуг» [28]. Процес розробки національних стандартів триває.

Крім того, підприємства застосовують стандарти ISO. Безпосередньо до аптек має відношення стандарт ISO 9001 щодо споживач-орієнтованого підходу. Стандарт ISO 9001 регламентує процес підготовки і надання послуги, а також систему якості. Прийнято вважати, що досягнення необхідної якості можливо завдяки суворому слідуванню етапам процесів, описаних у стандарті, і роботі по загальному управлінню якістю.

Під час консультування відвідувачів спеціалістам аптечного закладу для найбільш якісного надання послуги рекомендовано користуватися Протоколами провізора (фармацевта), які містять алгоритми виявлення проблем та підбору безрецептурних лікарських засобів.

Організації безпосередньо залежать від своїх клієнтів і, отже, повинні розуміти їх поточні та майбутні потреби, виконувати їх вимоги і прагнути виходити за межі їх очікувань. Ключові переваги цього підходу включають у себе:

- збільшення прибутків і частки ринку завдяки гнучким і швидким реакціям на ринкові коливання.
- підвищення лояльності клієнтів, що призводить до зростання бізнесу та позитивних відгуків.

Застосування цього принципу проявляється у таких діях:

- визначення і розуміння потреб та очікувань клієнтів.
- забезпечення відповідності цілей та завдань організації потребам та очікуванням клієнтів.
- розповсюдження інформації про потреби та очікування клієнтів всередині організації.
- вимірювання задоволеності клієнтів та результатів дій.
- управління взаємовідносинами з клієнтами.
- забезпечення збалансованого підходу до клієнтів та інших зацікавлених сторін.

Формування лояльності відвідувачів аптеки в сучасних умовах розглядається як стратегічний напрям діяльності підприємства і забезпечення його ефективного функціонування. Керівники підприємств беруть до уваги, що висока якість обслуговування відвідувачів, доброзичливе ставлення до них, довгострокові взаємовигідні відносини сприяють формуванню їх переваг при виборі підприємства, здійсненню повторних і збільшення числа лояльних відвідувачів. В результаті аптека отримує конкурентні переваги на ринку, фінансову стабільність і можливості для економічного зростання. Тому створення умов для формування лояльності відвідувачів фахівці відносять до пріоритетних цілей менеджменту аптечного закладу [34].

Організації є залежними від своїх споживачів і, отже, повинні бути в курсі їхніх конкретних потреб та передбачати майбутні, задовольняти їхні вимоги та прагнути виходити за межі їхніх очікувань. Лише розуміючи потреби споживачів, організація може зосередити свої зусилля на виконанні цих потреб і розвивати свою діяльність, враховуючи їхні очікування. У деяких випадках це також може включати взаємодію з постачальниками.

Взаємодія із споживачем є вирішальним чинником для досягнення взаємного благополуччя. Ці відносини проходять оцінку, спрямовану на визначення рівня задоволеності споживача продукцією організації, з урахуванням якості обслуговування під час постачання та реалізації. Особливо вони набувають значення для організацій, що діють у сфері послуг.

Результати цих оцінок надають важливу інформацію, яку керівництво використовує для формулювання перспективної стратегії організації та планування необхідних ресурсів.

Важливо зауважити, що стратегічне планування керівництва організації має враховувати загальні та ринкові вимоги сучасних та майбутніх споживачів, щоб розробляти перспективні плани і укласти угоди, спрямовані на задоволення їхніх потреб. Необхідно постійно відслідковувати рівень задоволеності замовників (споживачів) продукцією/послугами організації, щоб успішно втілювати принцип "Орієнтація на замовника". Основні завдання оцінки задоволеності споживачів включають:

- визначення вимог споживачів до основних видів діяльності організації, включаючи якість продукції, і моніторинг динаміки цих вимог;
- використання цих вимог на всіх етапах життєвого циклу продукції (проектування, виробництво, реалізація, експлуатація, утилізація);
- поширення цих вимог серед всіх працівників організації;
- оцінка конкурентоздатності продукції;
- розробка коригувальних та запобіжних заходів для удосконалення системи управління якістю, підвищення ефективності та результативності діяльності організації.

Взаємодія з відвідувачами аптеки, насамперед, означає вивчення їх задоволеності та роботу з їхніми скаргами, апеляціями і відгуками. Для більш ефективної співпраці з відвідувачами має організовуватися система інформаційного обміну з ними, яка складається з трьох напрямків:

- проведення інформаційного обміну під час продажу лікарських засобів та медичних виробів;
- надання інформаційної підтримки під час продажу;
- забезпечення післяпродажної інформаційної підтримки.

Ця інформація охоплює всі етапи до та після придбання лікарських засобів та медичних виробів і включає в себе [33]:

1. Представлення відвідувачам асортименту лікарських засобів та медичних виробів, доступних у аптеці.

2. Надання відвідувачам інформації про якість, призначення та взаємодію запропонованих лікарських засобів.

3. Реагування на скарги та пропозиції відвідувачів аптеки.

Співпраця з відвідувачами за допомогою інформаційної взаємодії є ключовою для ефективного спілкування зі споживачами, особливо для адекватного розуміння їхніх потреб і відповідного реагування на них.

Для оцінки рівня задоволеності відвідувачів АТ «Меридіан» була розроблена форма для анкетування відвідувачів аптеки (табл. 3.3).

Таблиця 3.3

Форма анкети для оцінки рівня обслуговування відвідувачів АТ
«Меридіан»

Дякуємо, що відвідали нашу аптеку! Ми цінуємо вашу думку та хотіли б покращити якість обслуговування. Будь ласка, дайте відповідь на наступні питання: 1. Оцініть якість обслуговування в нашій аптеці: Відмінно Добре Задовільно Погано Дуже погано 2. Як ви оцінюєте доступність та асортимент медичних препаратів у нашій аптеці (чи всі необхідні ліки придбали)? Відмінно Добре Задовільно Погано Дуже погано 3. Чи були належним чином надана консультація щодо вибору лікарських засобів? Так, повністю задоволений/задоволена Так, але могло бути краще Ні, потребую більше інформації 4. Як ви оцінюєте чистоту та порядок у нашому закладі? Відмінно Добре
--

Задовільно

Погано

Дуже погано

5. Чи радили б ви нашу аптеку своїм знайомим та родичам?

Так, з впевненістю

Можливо

Ні, не радив/не радила б

6. Які позитивні аспекти ви відзначаєте у нашій аптеці?

7. Які аспекти потребують поліпшення?

8. Чи відчули Ви доброзичливе відношення з боку персоналу аптеки?

Так

Нейтрально

Ні

9. Оцініть швидкість обслуговування при купівлі ліків:

Швидко

Помірно

Довго

10. Які б ще послуги чи асортимент товарів ви хотіли б бачити у нашій аптеці?

Таким чином, анкета охоплює ключові аспекти обслуговування в аптеці, такі як якість обслуговування, доступність та асортимент медичних препаратів, консультації, чистота та порядок, доброзичливе відношення персоналу, швидкість обслуговування, а також рекомендації та побажання відвідувачів.

Задані питання забезпечують різноманітність відгуків, що дозволяє здобути комплексне розуміння рівня задоволеності та виявлення областей для поліпшень. Анкета також включає запитання, які спрямовані на виявлення позитивних аспектів та областей, які потребують поліпшення, що може допомогти у формуванні конкретних стратегій вдосконалення обслуговування.

Запитання про рекомендації дозволять визначити ступінь задоволеності клієнтів, що може вплинути на популярність аптеки серед їхнього оточення.

Анкета також створює можливість для відвідувачів висловити свої власні думки та пропозиції щодо можливих покращень або нових послуг у аптеці.

Оцінка отриманих відповідей допоможе АТ "Меридіан" зрозуміти, як можна покращити якість обслуговування та задоволеність своїх клієнтів.

3.3 Стратегічні напрямки удосконалення обслуговування в аптеці АТ «Меридіан»

Маркетингові дослідження використовуються у світі для розробки та популяризації товарів на ринку. Ці дані дають аналітикам змогу оцінити ринок та його зміни, надаючи підприємцям можливість планувати свою діяльність на основі фактичних даних.

В Україні швидкі ринкові зміни різко перетворюють систему взаємин між державою, підприємствами та споживачами, змушуючи компанії вирішувати широкий спектр проблем від виробництва до продажу товарів.

Умови ринкової економіки непередбачувані, що ускладнює планування діяльності компанії на ринку. Тому однією з головних цілей маркетингу є зниження ризику невизначеності при прийнятті рішень щодо виробництва, продажу товарів та задоволення попиту споживачів [40].

Важлива роль маркетингу полягає у зборі достовірної, точної, вчасної та розширеної інформації про стан ринку, потреби споживачів, маркетингове середовище, у якому діє підприємство. Незважаючи на розвиток ринкової економіки, суспільство все ще відчуває дефіцит інформації, через що керівники часто приймають рішення без достатньої та повної інформації.

Проведення маркетингових досліджень в українських компаній відбувається епізодично не лише через відсутність ресурсів. Отримана з цих досліджень інформація використовується, але не є ключовою у процесі прийняття маркетингових рішень.

Важливо відзначити, що такі дослідження повинні бути систематичними, а не обмеженими випадковими вимірами ситуації на ринку. Вони повинні використовувати повний арсенал методів і технологій для збору необхідної інформації. Проте це не обов'язково означає великі витрати

- все залежить від масштабів і складності завдань, які стоять перед вищим керівництвом компанії [24].

У нашому аналізі якості обслуговування ми використали метод роздавального анкетування.

Відвідувачі аптеки виступили респондентами. Через аналіз інформації, зібраної за допомогою вище представленої форми анкети з аптечної установи, можна рівень задоволеності відвідувачів та, як наслідок, якість обслуговування в аптеці.

Період опитування – 18.12-23.12.2023 р.

Кількість респондентів – 45 осіб.

78% респондентів оцінили якість обслуговування в аптеці як відмінне, 22% - як добре. При цьому 100% опитаних відмітили, що повністю задоволені наданою консультацією щодо вибору лікарських засобів.

Відповіді на питання «Як ви оцінюєте доступність та асортимент медичних препаратів у нашій аптеці (чи всі необхідні ліки придбали)?» розподілилися наступним чином (рис. 3.2).

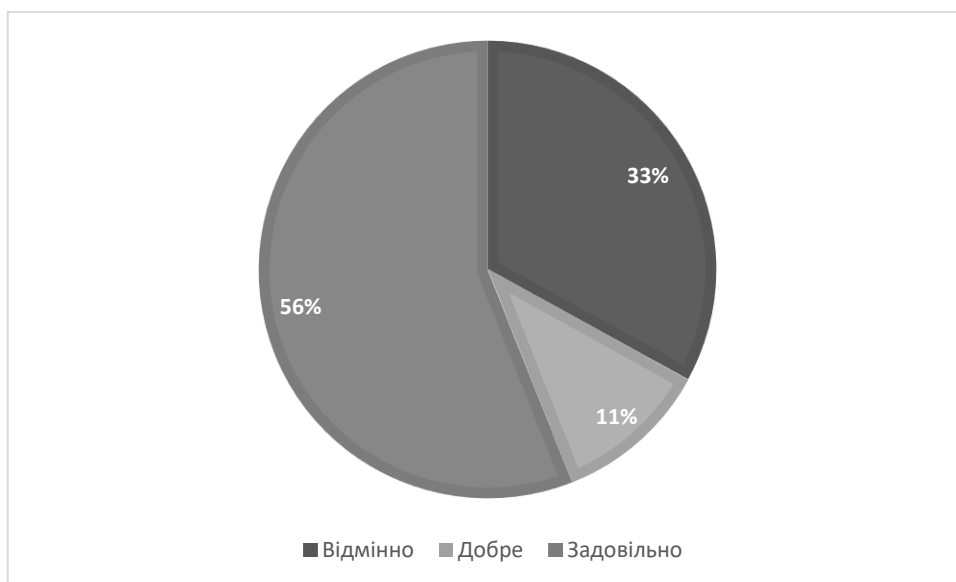


Рис. 3.2 Відповіді респондентів на питання «Як ви оцінюєте доступність та асортимент медичних препаратів у нашій аптеці (чи всі необхідні ліки придбали)?»

Отже, трохи більше половини (56%) відвідувачів аптеки оцінили доступність та асортимент лікарських засобів аптеки як відмінний, 33%

вважають, що доступність в даній аптеці є доброю, а 11% оцінили ці показники як задовільні.

Стосовно чистоти та порядку в аптеці АТ «Меридіан» думки також дещо розділилися, але загалом респонденти дали позитивні оцінки: 67% оцінили цей параметр на «відмінно», 33% на «добре».

78% опитаних з упевненістю радили б аптеку АТ «Меридіан» своїм знайомим та родичам, 22% відповіли, що можливо радили б.

Абсолютно всі опитані (100%) відчули доброзичливе відношення з боку персоналу аптеки. Також 100% опитаних оцінили швидкість обслуговування як високу.

У той же час опитані відвідувачі радять зробити ремонт в приміщенні аптеки, розширити асортимент лікарських засобів (вітаміни, засоби гігієни для жінок, дитячі товари, товари для малорухливих хворих). Деякими респондентами відмічається відсутність системи лояльності (дисконту, знижок при користуванні веб-сервісом «Tabletki.ua»).

На підставі результатів опитування відвідувачів аптеки, що відображають якість обслуговування та результатів фінансово-економічної діяльності АТ «Меридіан» нами проведено SWOT-аналіз для досліджуваної організації (табл. 3.4).

Таблиця 3.4

SWOT-аналіз аптечного закладу АТ «Меридіан»

Сильні сторони (S)	Слабкі сторони (W)
– Лояльність клієнтів: рекомендації клієнтів своїм знайомим та родичам, доброзичливе відношення персоналу, швидке обслуговування – Фінансова стійкість: позитивне зростання власного капіталу, високі показники фінансової незалежності; – Ефективне управління оборотними активами; – Оптимізація собівартості: високий рівень рентабельності навіть при зменшенні доходу від реалізації	– Спад доходу від реалізації продукції – Зменшення оборотних активів та чисельності працівників; – Відсутність системи лояльності для споживачів; – Не достатній аптечний асортимент; – Незадовільний стан відремонтованості приміщення, зокрема торгового залу аптеки

Продовження таблиці 3.4

Можливості (О)	Загрози (Т)
– Маркетингові ініціативи: впровадження дисконтної системи та акцій, адаптація маркетингу до вимог та думок клієнтів; – Розширення аптечного асортименту; – Оновлення приміщення аптеки, що створить більш комфортну атмосферу для відвідувачів	– Негативний вплив військових дій; – Спад продуктивності праці: зменшення чисельності працівників та спад продуктивності можуть вплинути на обслуговування споживачів; – Зростання конкуренції.

SWOT-аналіз – інструментарій стратегічного планування, який полягає у виявленні факторів впливу внутрішнього та зовнішнього середовищ. Факторами внутрішнього середовища об'єкта аналізу (фактори, на які об'єкт має вплив) є сильні (S) та слабкі (W) сторони, а факторами зовнішнього середовища (на які об'єкт не має впливу) є можливості (О) та загрози (Т).

Основною метою SWOT-аналізу є дослідження зовнішнього та внутрішнього середовища, в межах якого функціонує досліджуваний об'єкт, надання структурованого опису ситуації, відносно якої потрібно прийняти рішення, побудова сценарію розвитку. SWOT-аналіз за своєю сутністю є діагнозом стартових умов для розвитку.

На основі проведеного SWOT-аналізу можливі стратегічні напрямки розвитку:

1. Оптимізація управління запасами та витратами:
 - Впровадження ефективних систем управління запасами.
 - Оптимізація витрат для збільшення маржі при зменшенні оборотних активів.
2. Розширення асортименту та маркетингові акції:
 - Збільшення асортименту товарів, особливо для жінок, дітей та лежачих пацієнтів.

- Впровадження дисконтних програм та маркетингових акцій для залучення нових клієнтів.

3. Оптимізація обслуговування та персоналу:

- Навчання персоналу для забезпечення якісних консультацій.
- Вдосконалення обслуговування та вирішення маленьких косметичних проблем.

4. Стратегія в умовах війни:

- Розробка плану управління кризовими ситуаціями.
- Пошук альтернативних постачальників та стратегій забезпечення товарів.

Висновки до розділу 3

Розробка СОП є ключовим елементом системи управління якістю та грає важливу роль у впровадженні стандартів GPP. Українське законодавство встановлює чіткі стандарти для медичного обслуговування, але розробка СОП стає критичною для дотримання законодавства та забезпечення якості фармацевтичної діяльності. СОП забезпечують чітку організацію та узгодженість процесів аптеки, зменшують ризик помилок та сприяють покращенню якості обслуговування.

Визначено якість обслуговування та послуг як ключові фактори формування лояльності відвідувачів. Зазначається, що національні та міжнародні стандарти, такі як ISO 9001, визначають вимоги до якості та споживач-орієнтованого підходу. Також висвітлено систему інформаційного обміну з відвідувачами та важливість сприйняття їхніх потреб для формування лояльності. Запропоновано анкетування відвідувачів як інструмент для оцінки рівня задоволеності та отримання зворотного зв'язку.

Визначено важливість маркетингових досліджень для планування діяльності на основі фактичних даних в умовах непередбачуваної ринкової економіки в Україні. Використовуючи роздавальне анкетування, зібрано дані від 45 респондентів щодо якості обслуговування в аптеці. Результати

показали високий рівень задоволеності відвідувачів: 78% вважають якість обслуговування відмінною, 100% повністю задоволені консультацією та відчують доброзичливе відношення персоналу. Зазначено позитивні аспекти та обрані стратегічні напрямки розвитку, такі як оптимізація управління, розширення асортименту, та підготовка до можливих кризових ситуацій.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дає підстави зробити наступні висновки:

1. Обслуговування у аптеках відіграє ключову роль у забезпеченні якісних лікарських засобів та консультації, сприяючи швидкому одужанню пацієнтів та запобіганню ускладнень. Якість обслуговування у аптеках безпосередньо впливає на громадське здоров'я, допомагаючи пацієнтам свідомо та правильно використовувати ліки. Фармацевтичне обслуговування, допомога та послуги мають свої відмінності у спрямованості та охопленні, але разом сприяють усвідомленому та ефективному використанню лікарських засобів.

2. НАП встановлює стандарти для високоякісних фармацевтичних послуг та розумного застосування лікарських засобів у лікуванні пацієнтів. Ця практика виникла через співпрацю Всесвітньої організації охорони здоров'я та Міжнародної фармацевтичної федерації, спрямовану на підвищення якості аптекних послуг. Належна фармацевтична практика акцентує увагу на якості ліків та консультацій, орієнтуючись на індивідуальні потреби пацієнтів та підтримуючи здоровий спосіб життя. Стандарти НАП стають основними критеріями для розробки національних стандартів GPP, спрямованих на поліпшення фармацевтичних послуг у всіх країнах. Втілення НАП включає акцент на якості обслуговування, забезпечення якісних ліків та сприяння здоровому способу життя через активну роль фармацевта.

3. Організації розглядаються як мережа взаємопов'язаних процесів, спрямованих на досягнення своєї мети. Це є основою для створення систем управління якістю та важливим інструментом під час впровадження стандартів ISO 9000. Ці стандарти рекомендують застосування процесного підходу, визначення цілей системи та управління її процесами як системою, включення взаємодії між процесами для досягнення цілей організації. Ефективна робота організації ґрунтується на виявленні та управлінні великою кількістю взаємопов'язаних процесів, результати яких стають

основою для інших процесів. Це дозволяє систематично керувати процесами всередині організації.

Розподіл процесів на управлінські, процеси забезпечення та створення продукції створює систематичний підхід для організацій. Управлінські процеси мають конкретного власника та спрямовані на керівництво, процеси забезпечення націлені на створення умов для основних і управлінських процесів, а основні процеси зосереджені на створенні продукції та послуг для споживачів.

4. Аптека АТ "Меридіан", яка є основою для цього дослідження, переживає значні зміни у фінансових показниках. Зменшення оборотів та доходів є ключовими аспектами її функціонування. Проте, підвищення фінансової стабільності та ліквідності – позитивні показники. Зменшення кількості працівників та зміни у позиковому капіталі вказують на стратегічні зміни в роботі аптеки. Оптимізація персоналу може сприяти підвищенню продуктивності. Аптека серйозно ставиться до своїх клієнтів, пропонуючи широкий вибір товарів та консультацій, що може збільшити її конкурентоспроможність на ринку. Використання дисконтних програм та передових підходів допомагає привертати та утримувати відвідувачів.

5. Визначено, що модель структури процесів включає категорії "Процеси управління", "Процеси забезпечення ресурсами" та "Процеси життєвого циклу продукції". Суттєво визначити "власника" кожного конкретного процесу для забезпечення ефективної координації та взаємодії між відділами. У свою чергу, аптека АТ "Меридіан" визначила основні процеси, включаючи управлінські, процеси забезпечення ресурсами та ключові етапи життєвого циклу продукції. Для забезпечення належного обслуговування важливо вирішувати питання взаємодії зі споживачами, такі як проведення досліджень потреб, розробка стратегій привертання нових клієнтів та систематичний аналіз ринку.

6. Створення стандартних оперативних процедур (СОП) є важливою складовою системи управління якістю і грає ключову роль у впровадженні

стандартів GPP. Навіть при чітких стандартах, визначених українським законодавством для надання медичних послуг, розробка СОП має вирішальне значення для дотримання законодавчих вимог та забезпечення якості у сфері фармацевтичної діяльності. Розроблено СОП «Надання фармацевтичної опіки відвідувачам аптеки». Створення та дотримання СОП сприяють чіткій організації та взаємодії процесів у аптеці, знижують ризик виникнення помилок та сприяють поліпшенню якості надання послуг.

7. Визначено, що якість обслуговування та надані послуги виступають основними факторами, які впливають на формування лояльності відвідувачів. Зазначено, що національні та міжнародні стандарти, включаючи ISO 9001, встановлюють конкретні вимоги до якості та приділяють увагу споживач-орієнтованому підходу. Також висвітлено важливість системи обміну інформацією з відвідувачами та розуміння їхніх потреб для ефективного формування лояльності. Запропоновано використання анкетування відвідувачів як інструменту для оцінки рівня задоволеності та отримання конструктивного зворотного зв'язку та розроблено її форму.

8. Визначено значущість проведення маркетингових досліджень для орієнтації на фактичні дані в умовах непередбачуваної ринкової економіки в Україні. Застосовуючи метод роздавального анкетування, були отримані відомості від 45 респондентів щодо якості обслуговування в аптеці. Результати вказують на високий рівень задоволеності відвідувачів: 78% оцінюють якість обслуговування як відмінну, 100% повністю задоволені консультацією та відмічають доброзичливе ставлення персоналу. Виділено позитивні аспекти та вибрані стратегічні напрямки розвитку, такі як оптимізація управління, розширення асортименту та готовність до можливих кризових ситуацій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ІНФОРМАЦІЇ

1. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
2. Бавико О. Є. Семантична генеза поняття "якість" у підприємницькій діяльності та стандартах з управління якістю. Інвестиції: практика та досвід. 2016. № 23. С. 24–26.
3. Білай І.М., Михайлюк Є.О. Фармацевтична опіка та комплаєнс. Навчальний посібник для керівників баз стажування та провізорів-інтернів заочного циклу навчання зі спеціальності «Загальна фармація». Запоріжжя. 2016. 77 с.
4. Вавілова В. Обґрунтування стратегій розвитку в структурі механізму управління логістичними системами аптекних підприємств. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права*. 2020. 26, 4- 17.
5. Вавулін О.І. Управління підприємствами фармацевтичної галузі на основі логістичних підходів. *Економіка і суспільство*. 2016. Випуск № 3. С. 152-158
6. Василенко Т. Проблеми впровадження систем управління якістю за моделлю стандарту ISO 9001 в аптекних закладах України. Актуальні проблеми та перспективи розвитку медичних, фармацевтичних та природних наук: зб. тез доповідей III Регіональної наук.-практ. конф. студентів, аспірантів та молодих учених. 29 листопада 2014 р., м. Запоріжжя. 2014. С. 87-88.
7. Вороненко Ю. В., Гойда Н. Г., Горачук В. В. Самооцінювання як складова підготовки системи управління якістю медичної допомоги закладу охорони здоров'я до сертифікації на відповідність ДСТУ ISO 9001:2009. *Український медичний часопис*. 2014. № 2. С. 36 - 39.
8. Гала Л. О. Методологія розробки комплексу стандартних операційних процедур в умовах упровадження належної аптекної практики. *Фармацевтичний часопис*. 2019. № 3. DOI <https://doi.org/10.11603/2312-0967.2019.3.10403>

9. Гала Л. О. Методологія формування Національних стандартів належної аптечної практики та системи стандартних операційних процедур. *Актуальні питання фармацевтичної і медичної науки та практики*. 2019. Т. 12, № 2(30). С. 202–208

10. Гала Л. О., Гаврилюк Я. Д. Дослідження компетентності фахівців аптечних закладів при наданні додаткових послуг населенню. *Соціальна фармація в охороні здоров'я*. 2017. Т. 3, № 4. DOI: <https://doi.org/10.24959/sphhcj.17.96>

11. Громовик Б. П., Унгурян Л. М. Наукове бачення взаємозв'язку логістичного обслуговування пацієнтів з концепціями фармацевтичної допомоги і належної аптечної практики. *Запоріжський медичний журнал*. 2012. № 4. С. 81–84.

12. Громовик Б.П. Фармацевтичне обслуговування відвідувачів (пацієнтів) аптек. Фармацевтична енциклопедія. URL: <https://www.pharmencyclopedia.com.ua/article/324/farmacevtichne-obslugovuvannya>

13. Єгорова В. А., Шуванова О. В. Аналіз сервісного обслуговування відвідувачів аптечних закладів. URL: <https://dSPACE.nuph.edu.ua/bitstream/123456789/22121/1/b4c141c2-da8d-47ad-a957-4e1126162f84%20-%2042.pdf>

14. Желюк Т.Л. Аудит і оцінювання управлінської діяльності: навч. посібник. Тернопіль. КРОК.2015. 252с

15. Загальне управління якістю: підручник / О. В. Нанка, Р. В. Антощенко, В. М. Кісь, І. О. Листопад, Н. І. Моїсєєва, І. В. Галич, А. О. Никифоров. Харків: ХНТУСГ, 2019 р. 205 с.

16. Калашнік І. І. Контроль та управління якістю продукції на промислових підприємствах. Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво. 2019. № 1. С.53-57.

17. Капінос Г. І., Грабовська І. В. Управління якістю : навчальний посібник К. : Кондор-Видавництво, 2016. 278 с.

18. Коваленко С. М., Лебединець В. О., Коваленко Св. М. Концептуальні основи систем управління якістю. Основовположні принципи міжнародного стандарту ISO 9000:2000: Навч. посіб. НФаУ. Харків. Золоті сторінки, 2013. 96 с.

19. Косяченко К. Л., Гала Л. О., Ейбен Г. С. Наукове узагальнення термінів з належних практик у фармації (методичні рекомендації). Київ. 2019. 49 с.

20. Лебединець В. О., Зарічкова М. В., Петровський М. О., Должнікова О. М. Організація оглядів функціонування системи управління якістю фармацевтичного підприємства. Актуальні проблеми якості, менеджменту і економіки у фармації і охороні здоров'я : матер. І міжнар. наук.-практ. internet-конф. з міжнар. участю, м. Харків, 19 трав. 2023 р. Харків : НФаУ, 2023. С. 47-56.

21. Лебединець В. О., Шубладзе М. Деякі аспекти впровадження систем управління якістю в аптечних закладах. *Управління правління, економіка кономика та забезпечення забезпечення якості в фармації фармації*. 2012. №5(25). URL: <https://nuph.edu.ua/wp-content/uploads/2015/04/Upravlinnya-ekonomika-ta-zabezpechennya-yakosti-v-farmatsiyi-5-2012-s.28-33.pdf>

22. Литвиненко Т.М., Соловійова В.П., Пучкан Л.О. Належна аптечна практика: все починається з якісної підготовки фармацевтичного фахівця. *Актуальні питання фармацевтичної і медичної науки та практики*. 2013, №2 (12). С. 67-69.

23. Мартинюк О.А., Курдибанська Н.Ф. Впровадження системи управління якістю в медичних закладах. *Економіка та управління підприємствами*. Випуск 6. 2016. С. 75-79.

24. Миронюк І. С., Новічкова О. М. Застосування моделі поліпшення якості надання послуг у закладах охорони здоров'я: навчальний посібник. Київ : Друкарський двір Олега Федорова, 2017. 156 с.

25. Москаленко В. Ф., Галієнко Л. І., Грузєва Т. С. Удосконалення якості медичної допомоги як передумова реалізації права на здоров'я та його охорону. Східноєвропейський журнал громадського здоров'я. Спеціальний випуск. 2018. С. 75 -77.

26. Наказ МОЗ України від 05.01.2022 № 7 "Про затвердження протоколів фармацевта". URL: <https://moz.gov.ua/article/ministry-mandates/nakaz-moz-ukraini-vid-05012022--7-pro-zatverdzhennja-protokoliv-farmacevta>

27. Наказ МОЗ України від 30.05.2013 р. № 455 Про затвердження настанови «Належна Аптечна Практика: стандарти якості аптечних послуг». URL: Режим доступу: <http://www.apteka.ua/article/240270>.

28. Належна аптечна практика: Стандарти якості аптечних послуг (Спільна настанова МФФ/ВООЗ з НАП). URL: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/897_009

29. Немченко А.С., Панфілова Г.Л. Фармацевтична допомога. URL: <https://www.pharmencyclopedia.com.ua/article/310/farmacevtichna-dopomoga>

30. Панфілова Г.Л. Фармацевтична послуга. Фармацевтична енциклопедія. URL: <https://www.pharmencyclopedia.com.ua/article/315/farmacevtichna-posluga>

31. Писаренко В.Г., Писаренко Ю.В. Загальні критерії та моделі функціонування систем управління якістю підприємств з урахуванням рекомендацій Європейських стандартів ISO 9000. *Комп'ютерні засоби, мережі та системи*. 2019, № 18. С. 107-113.

32. Півень О. П., Ткаченко І. В., Шуванова. О. В. Забезпечення якості надання послуг аптечним підприємством шляхом дотримання відповідності встановленим стандартам. *Сучасні досягнення фармацевтичної технології і біотехнології : зб. наук. праць VI наук.-практ. конф. з міжнар. участю. м. Харків, 13 жовт. 2017 р. Харків : НФаУ, 2017. С. 221–223.*

33. Півень О. П., Шуванова О. В., Ткаченко І. В. Визначення показників для оцінки якості надання фармацевтичних послуг аптечними закладами.

Управління якістю в фармації : матеріали XIV наук.-практ. конф., м. Харків, 22 трав. 2020 р. Х. : НФаУ, 2020. С. 130-132.

34. Півень О.П., Малий В.В., Дорохова Л.П., Рогуля О.Ю., Хрен О.М. Дослідження поведінки споживачів лікарських засобів. *Комунальне господарство міст*. 2020, Том 5. Випуск 158. С. 38-45.

35. Савелова А. Ф., Ромелашвілі О. С. Дослідження умов впровадження систем управління якістю в аптечних закладах Харкова. Управління якістю в фармації: матеріали XI Науково-практичної конференції. 19 травня 2017 р., м. Харків. Х. : Вид-во НФаУ, 2017. С. 151.

36. Ткаченко О. В., Лебединець В. О. Пропозиції щодо шляхів удосконалення систем управління якістю аптечних закладів в Україні. Збірник матеріалів XIV науково-практичної конференції "Управління якістю в фармації" 22.05.2020. URL: <https://dspace.nuph.edu.ua/bitstream/123456789/23697/1/178-180.pdf>

37. Ткаченко О. В., Лебединець В. О. Пропозиції щодо шляхів удосконалення систем управління якістю аптечних закладів в Україні. Управління якістю в фармації: збірник матеріалів XIV науково-практичної конференції, м. Харків, 22.05.2020. Харків : НФаУ, 2020. С. 178-180.

38. Унгурян Л. М., Беляєва О. І., Прилипко Н. А., Вишницька І. В. Впровадження стандартів належної аптечної практики (GPP) в світі. *The scientific heritage*. 2017. № 9 (9). URL: <https://repo.odmu.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/7175/Unhurian%20L.M..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

39. Федоненко О. О. Належна фармацевтична практика: ключ до оптимізації обслуговування в аптечних закладах. Youth Pharmacy Science: матеріали IV Всеукраїнської науковопрактичної конференції з міжнародною участю, м. Харків. 6-7 грудня 2023 р. Харків: НФаУ, 2023. С. 572-574.

40. Яременко С. С., Хасіна Н. М., Ягулова К. В. Удосконалення маркетингової діяльності аптечної мережі на основі дослідження споживацьких уподобань. *Академічний огляд*. 2019. № 1 (50). URL: <https://acadrev.duan.edu.ua/images/PDF/2019/1/9.pdf>

ДОДАТКИ

Додаток А

Додаток 1
до Національного положення (стандарту)
бухгалтерського обліку 25 "Спрощена фінансова
звітність"
(пункт 4 розділу I)

ДОКУМЕНТ ПРИЙНЯТО

Фінансова звітність малого підприємства

Підприємство	ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "МЕРИДІАН"	Дата(рік,місяць,число)	Коди
Територія	ХАРКІВСЬКА	за ЄДРНОУ	2022 01 01
Організаційно-правова форма господарювання	Акціонерне товариство	за ЄДРНОУ	21240582
Вид економічної діяльності	Оптова торгівля фармацевтичними товарами	за КОТОНТГ ¹	U/A6312027000216514
Середня кількість працівників, осіб	41	за КОПФГ	230
Одиниця виміру:	тис. грн. з одним десятковим знаком	за КВЕД	46.46
Адреса, телефон	вулиця Сумська, буд. 126, м. ХАРКІВ, ХАРКІВСЬКА обл., 61023		0577174078

1.Баланс на 31 грудня 2021 р.

Актив		Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1		2	3	4
I. Необоротні активи				
Нематеріальні активи		1000	-	-
Первісна вартість		1001	-	-
Накопичена амортизація		1002	(-)	(-)
Незавершені капітальні інвестиції		1005	-	-
Основні засоби :		1010	528,8	553,1
первісна вартість		1011	1 546,1	1 645,5
знос		1012	(1 017,3)	(1 092,4)
Довгострокові біологічні активи		1020	-	-
Довгострокові фінансові інвестиції		1030	-	-
Інші необоротні активи		1090	14,2	1,5
Усього за розділом I		1095	543,0	554,6
II. Оборотні активи				
Запаси :		1100	20 079,4	21 339,7
у тому числі готова продукція		1103	20 077,6	21 315,6
Поточні біологічні активи		1110	-	-
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги		1125	4 456,8	1 091,3
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом		1135	723,8	495,4
у тому числі з податку на прибуток		1136	-	54,2
Інша поточна дебіторська заборгованість		1155	774,1	579,1
Поточні фінансові інвестиції		1160	-	-
Гроші та їх еквіваленти		1165	3 142,2	1 805,8
Витрати майбутніх періодів		1170	47,7	29,0
Інші оборотні активи		1190	745,1	829,7
Усього за розділом II		1195	29 969,1	26 170,0
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття		1200	-	-
Баланс		1300	30 512,1	26 724,6

Пасив		Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1		2	3	4
I. Власний капітал				
Зареєстрований (пайовий) капітал		1400	10,0	10,0
Додатковий капітал		1410	135,3	135,3
Резервний капітал		1415	-	-
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)		1420	22 635,5	21 794,9
Неоплачений капітал		1425	(-)	(-)
Усього за розділом I		1495	22 780,8	21 940,2
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення				
III. Поточні зобов'язання				
Короткострокові кредити банків		1600	-	-
Поточна кредиторська заборгованість за:				
довгостроковими зобов'язаннями		1610	-	-
товари, роботи, послуги		1615	7 259,0	4 333,9
розрахунками з бюджетом		1620	-	6,0
у тому числі з податку на прибуток		1621	-	-
розрахунками зі страхування		1625	-	6,3
розрахунками з оплати праці		1630	141,6	8,9
Доходи майбутніх періодів		1665	-	-
Інші поточні зобов'язання		1690	294,8	413,3
Усього за розділом III		1695	7 695,4	4 768,4
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття		1700	-	-
Баланс		1900	30 512,1	26 724,6

Продовження додатку А

2. Звіт про фінансові результати
за _____ Рік 2021 _____ р.

		Форма № 2-м	Код за ДКУД	1801007
Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року	
1	2	3	4	
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	65 857,3	77 522,6	
Інші операційні доходи	2120	4 247,1	2 165,3	
Інші доходи	2240	15,3	-	
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	70 119,7	79 687,9	
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(53 544,0)	(64 549,2)	
Інші операційні витрати	2180	(15 159,2)	(11 711,6)	
Інші витрати	2270	(23,1)	-	
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	(68 726,3)	(76 260,8)	
Фінансовий результат до оподаткування (2280 – 2285)	2290	1 393,4	3 427,1	
Податок на прибуток	2300	(250,8)	(617,0)	
Чистий прибуток (збиток) (2290 – 2300)	2350	1 142,6	2 810,1	

Керівник

Головний бухгалтер

(підпис)

(підпис)

ЕП Федоненко
Олександр

ВАНЧЕНКО

Валентина

Анатоліївна

Федоненко Олександр Іванович

(ініціали, прізвище)

Валентина ПЕЛИХ

(ініціали, прізвище)

¹ Кодифікатор адміністративно-територіальних одиниць та територій територіальних громад

Додаток І
до Національного положення (стандарту)
бухгалтерського обліку 25 "Спрощена фінансова
звітність"
(пункт 4 розділу І)

ДОКУМЕНТ ПРИЙНЯТО

Фінансова звітність малого підприємства

Підприємство	Дата (рік, місяць, число)	Кол.
ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "МЕРЦІАН"	2023 01 01	21240582
Територія: ХАРКІВСЬКА	за СДПРОУ	134012025000114914
Організаційно-правова форма господарювання: Акціонерне товариство	за КАТОГПТ	230
Вид економічної діяльності: Оптова торгівля формованими товарами	за КОПФГ	46.46
Середня кількість працівників, осіб: 37	за КВЕД	
Одиниця виміру: тис. грн. з одним десятковим знаком		
Адреса, телефон: вулиця Суздаль, буд. 126, м. ХАРКІВ, ХАРКІВСЬКА обл., 61023		0501877072

І. Баланс на 31 грудня 2022 р.

Актив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
І	2	3	4
І. Необоротні активи			
Нематеріальні активи	1000	-	-
Первісна вартість	1001	-	-
Накопичена амортизація	1002	(-)	(-)
Незавершені капітальні інвестиції	1005	-	-
Основні засоби :	1010	553,1	508,2
первісна вартість	1011	1 645,5	1 696,2
знос	1012	(1 092,4)	(1 188,0)
Довгострокові біологічні активи	1020	-	-
Довгострокові фінансові інвестиції	1030	-	-
Інші необоротні активи	1090	1,5	1,5
Усього за розділом І	1095	554,6	509,7
ІІ. Оборотні активи			
Запаси :	1100	21 339,7	17 279,1
у тому числі готова продукція	1103	-	-
Поточні біологічні активи	1110	-	-
Дебиторська заборгованість за продукцією, товари, роботи, послуги	1125	1 091,3	1 416,5
Дебиторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	1135	495,4	164,1
у тому числі з податку на прибуток	1136	54,2	-
Інша поточна дебиторська заборгованість	1155	579,1	1 735,0
Поточні фінансові інвестиції	1160	-	-
Гроші та їх еквіваленти	1165	1 805,8	3 815,7
Витрати майбутніх періодів	1170	29,0	29,0
Інші оборотні активи	1190	829,7	941,1
Усього за розділом ІІ	1195	26 170,0	25 380,5
ІІІ. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття			
Баланс	1300	26 724,6	25 890,2

Пасив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
І	2	3	4
І. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	10,0	10,0
Додатковий капітал	1410	135,3	135,3
Резервний капітал	1415	-	-
Перерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	21 794,9	22 938,4
Неоплачений капітал	1425	(-)	(-)
Усього за розділом І	1495	21 940,2	23 083,7
ІІ. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення			
1595	1595	16,0	16,0
ІІІ. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600	-	-
Поточна кредиторська заборгованість за:			
довгостроковими зобов'язаннями	1610	-	-
товари, роботи, послуги	1615	4 333,9	2 043,9
розрахунками з бюджетом	1620	6,0	80,8
у тому числі з податку на прибуток	1621	-	68,1
розрахунками зі страхування	1625	6,3	33,0
розрахунками з оплати праці	1630	8,9	92,5
Доходи майбутніх періодів	1665	-	-
Інші поточні зобов'язання	1690	413,3	540,3
Усього за розділом ІІІ	1695	4 768,4	2 790,5
ІV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття			
1700	1700	-	-
Баланс	1900	26 724,6	25 890,2

Продовження додатку Б

2. Звіт про фінансові результати
за Рік 2022 р.

Форма № 2-м Код за ДКУД 1801007

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	34 470.2	65 857.3
Інші операційні доходи	2120	648.6	4 247.1
Інші доходи	2240	-	15.3
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	35 118.8	70 119.7
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(26 115.1)	(53 544.0)
Інші операційні витрати	2180	(7 421.0)	(15 159.2)
Інші витрати	2270	(-)	(23.1)
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	(33 536.1)	(68 726.3)
Фінансовий результат до оподаткування (2280 - 2285)	2290	1 582.7	1 393.4
Податок на прибуток	2300	(284.9)	(250.8)
Чистий прибуток (збиток) (2290 - 2300)	ЕП 2350	1 297.8	1 142.6

Мер/голова

Головний бухгалтер

(підпис)

(підпис)

Головний бухгалтер

ФЕДЮНЕНКО Олександр Іванович

(ініціали, прізвище)

Анатолій

ПЕЛИХ Валентина Анатоліївна

(ініціали, прізвище)

Кодифікатор адміністративно-територіальних одиниць та територій територіальних громад

АТ "Меридіан"	Приймання та вхідний контроль закупленої продукції		
Стандартна операційна процедура	СОП-02-201_	Версія 1	Дата надання чинності: <u>00.00.202_</u> р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор АТ "Меридіан"

_____ Директор П. І. Б.

"____" _____ 202__ р.

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

СТАНДАРТНА ОПЕРАЦІЙНА ПРОЦЕДУРА
надання фармацевтичної опіки відвідувачам
аптеки

СОП-02-202__

РОЗРОБИВ:Уповноважена особа з якості
заступник завідувача

_____ П.І. По батькові

«____» _____ 202__ р.

УЗГОДИВ:

Завідувач аптеки

_____ 2П.І. По батькові

«____» _____ 202__ р.

АТ «Меридіан»	СОП-01-202_	Версія 1	Дата набуття чинності: <u>00.00.202</u> р.
---------------	-------------	----------	--

ЗМІСТ

1. Мета.....	3
2. Область застосування.....	3
3. Відповідальність і компетенції	3
4. Нормативні посилання.....	3
5. Загальні положення	3
6. Виконання процедури.....	3

АТ «Меридіан»	СОП-01-202_	Версія 1	Дата набуття чинності: 00.00.202_ р.
---------------	-------------	----------	--------------------------------------

1. Мета

Ця СОП встановлює порядок дій фармацевтичного працівника при наданні фармацевтичної опіки відвідувачам аптеки АТ «Меридіан» (далі - Аптека) задоволення їхніх потреб у лікарських засобах та фармацевтичних консультаціях.

2. Сфера застосування

Положення СОП використовується для усіх взаємодій з відвідувачами Аптеки, які потребують фармацевтичної допомоги в Аптеці.

3. Відповідальність і компетенції

Відповідальність за виконання фармацевтичної опіки покладається на фармацевта чи спеціаліста з відповідною кваліфікацією.

Компетенції повинні відповідати стандартам і включати знання про лікарські засоби, вміння консультувати відвідувачів та надавати необхідні поради в рамках відповідального самолікування.

4. Нормативні посилання

Наказ МОЗ України від 05.01.2022 № 7 "Про затвердження протоколів фармацевта"

Належна аптечна практика: Стандарти якості аптечних послуг (Спільна настанова МФФ/ВООЗ з НАП). ВООЗ; Стандарт, Міжнародний документ від 01.01.2011.

5. Загальні положення

6.1. Головна у діяльності аптеки є допомога пацієнтам найкращим чином застосовувати лікарські засоби.

6.2. Фармацевти мають аналізувати та оцінити всі отримані рецепти, незалежно від того, чи це паперові документи, чи електронні форми, з урахуванням різних аспектів, таких як терапевтичні можливості, соціальні впливи, економічні фактори та відповідність правовим нормам перед тим, як видати медичні засоби пацієнту. У випадках, коли це можливо, рекомендується розгляд можливості заміни препаратів генеричними аналогами.

6.3. Фармацевти мають гарантувати збереження конфіденційності пацієнта під час видачі лікарських засобів, а також забезпечити, щоб пацієнт отримав та зрозумів надану письмову та усну інформацію, що має велике значення для оптимального результату лікування.

6.4. Фармацевти мають впевнитися, що аспекти здоров'я, профілактики захворювань та здорового способу життя враховуються під час оцінки та надання медичної допомоги пацієнтам.

6.5 У процесі індивідуальної оцінки пацієнта фармацевти мають ураховувати його унікальні особливості, такі як рівень освіти, культурні переконання, рідна мова, грамотність, а також фізичні та розумові можливості.

6. Виконання процедури

7.1. Прийом відвідувача

7.1.1. Привітання та встановлення контакту з відвідувачем. Попередження про можливу очікувану чергу чи вказівка на наявних співробітників для обслуговування.

АТ «Меридіан»	СОП-01-202_	Версія 1	Дата набуття чинності: 00.00.202_ р.
---------------	-------------	----------	--------------------------------------

7.1.2. Підтвердження мети візиту відвідувача: чи потрібна консультація, придбання конкретного лікарського засобу тощо.

7.2. З'ясувати інформацію про наступне:

7.2.1. У кого виникла проблема (пацієнт, члени сім'ї, знайомі; діти чи дорослі);

7.2.2. Які основні симптоми чи проблеми у відвідувача;

7.2.3. Як давно виникло нездужання і скільки часу триває;

7.2.4. Яких заходів вжито перед зверненням до аптеки;

7.2.5. Які лікарські засоби вже застосовувались для полегшення стану.

7.3. Оцінити загрозливі симптоми, які вимагають негайного звернення до лікаря

7.4. За відсутності загрозливих симптомів перейти до фармацевтичної опіки

7.5. Консультування та вибір лікарських засобів

7.5.1. Надання інформації про лікарські засоби, які можуть бути ефективними для розв'язання проблеми.

7.5.2. Допомога у виборі найбільш підходящого лікарського засобу з урахуванням фінансових можливостей та потреб відвідувача

7.5.3. Рекомендації стосовно дозування, застосування, можливих побічних ефектів, взаємодії з іншими препаратами, терміну лікування, правил зберігання.

7.5.4. Застереження при застосуванні (особливості прийому, побічна дія, вплив режиму харчування тощо).

7.5.5. Довести до відома відвідувача, що детальна інформація про лікарський засіб наведена в інструкції для медичного застосування лікарського засобу, яка до нього додається.

7.5.6. Довести до відома відвідувача, що при появі побічних реакцій (передбачених і непередбачених інструкцією для медичного застосування лікарського засобу) при застосуванні лікарського засобу або відсутності ефективності лікарського засобу необхідно припинити прийом підозрюваного лікарського засобу, щонайшвидше повідомити лікаря, фармацевта, заповнити та надіслати спеціальну форму (карту-повідомлення для надання пацієнтом інформації про побічну реакцію та/або відсутність ефективності лікарського засобу при його медичному застосуванні) будь-яким зручним та доступним способом до Державного експертного центру МОЗ України.

7.6. Провести контроль доступності наданої інформації про лікарський засіб.

7.6.1. З'ясувати, наскільки відвідувач засвоїв інформацію

7.6.2. Попросити відвідувача повторити найбільш важливу інформацію.

7.6.3. З'ясувати, чи залишились у відвідувача запитання.

АТ «Меридіан»	СОП-01-202_	Версія 1	Дата набуття чинності: <u>00.00.202</u> р.
---------------	-------------	----------	--

Лист реєстрації змін

[illegible]

Національний фармацевтичний університет

Факультет фармацевтичних технологій та менеджменту
Кафедра управління та забезпечення якості у фармації
Рівень вищої освіти другий магістерський
Спеціальність 073 Менеджмент
Освітня програма Якість, стандартизація та сертифікація

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувачка кафедри
управління та забезпечення
якості у фармації
Тетяна КРУТСЬКИХ
“17” жовтня 2023 року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ

Олександра ФЕДОНЕНКА

1. Тема кваліфікаційної роботи: **«Удосконалення процесів обслуговування в аптечних закладах на прикладі АТ «Меридіан»**, керівник кваліфікаційної роботи: Світлана МОРОЗ, канд. екон. наук, доцент, затверджений наказом НФаУ від “16” жовтня 2023 року № 229
2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи: 05.02.2024 р.
3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: наукова та навчально-методична література, законодавчі й нормативні акти України, фінансова звітність АТ «Меридіан», НАП.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):
 - визначити сутність та значення обслуговування в аптечних закладах;
 - дослідити належну аптечну практику як базис процесів обслуговування в аптеках;
 - окреслити сутність процесного підходу в управлінській діяльності організації;
 - надати організаційно-економічну характеристику АТ «Меридіан»;
 - охарактеризувати процеси обслуговування, що здійснюються аптечним закладом;
 - здійснити розробку стандартної операційної процедури в аптечному закладі;
 - удосконалити процеси взаємодії з відвідувачами аптеки;
 - окреслити стратегічні напрямки удосконалення обслуговування в аптеці АТ «Меридіан».
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов’язкових креслень):
 1. Порівняльна характеристика фармацевтичного обслуговування, фармацевтичної допомоги та фармацевтичної послуги
 2. Складові забезпечення якості фармацевтичного обслуговування в аптеці
 3. Процесний підхід системи управління якістю
 4. Динаміка зміни виручки від реалізації, собівартості та чистого прибутку в АТ «Меридіан», 2020-2022 рр.
 5. Відповіді респондентів на питання «Як ви оцінюєте доступність та асортимент медичних препаратів у нашій аптеці (чи всі необхідні ліки придбали)?»

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Ім'я, ПРІЗВИЩЕ, посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Вступ	Світлана МОРОЗ, доцент закладу вищої освіти кафедри управління та забезпечення якості у фармації	жовтень 2023 р.	жовтень 2023 р.
Розділ I. Теоретичні засади функціонування процесів обслуговування в аптечних закладах	Світлана МОРОЗ, доцент закладу вищої освіти кафедри управління та забезпечення якості у фармації	жовтень 2023 р.	жовтень 2023 р.
Розділ II. Сучасний стан та особливості процесів обслуговування в аптечному закладі АТ «Меридіан»	Світлана МОРОЗ, доцент закладу вищої освіти кафедри управління та забезпечення якості у фармації	листопад 2023 р.	листопад 2023 р.
Розділ III. Шляхи удосконалення процесів обслуговування в аптечних закладах	Світлана МОРОЗ, доцент закладу вищої освіти кафедри управління та забезпечення якості у фармації	грудень 2023 р.	грудень 2023 р.
Висновки	Світлана МОРОЗ, доцент закладу вищої освіти кафедри управління та забезпечення якості у фармації	січень 2024 р.	січень 2024 р.

7. Дата видачі завдання: 17.10.2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів кваліфікаційної роботи	Примітка
1.	Формулювання мети, задач, об'єкту та предмету досліджень в рамках кваліфікаційної роботи	17.10.2023 р.	виконано
2.	Складання розширеного плану та опрацювання етапів виконання кваліфікаційної роботи	18.10.2023 р.	виконано
3.	Збір літературних джерел та проведення загального літературного огляду за напрямком теми	19.10.2023 р.	виконано
4.	Обґрунтування актуальності обраного напрямку досліджень, зведення статистичних даних	24.10.2023 р.	виконано
5.	Складання та оформлення вступу до кваліфікаційної роботи	26.10.2023 р.	виконано
6.	Складання та оформлення I-го розділу роботи (літературний огляд, теоретичні засади)	31.10.2023 р.	виконано
7.	Проведення аналізу об'єкту та предмету досліджень, аналіз ситуації на базі стажування	07.11.2023 р.	виконано
8.	Оформлення II-го розділу роботи (аналітична частина) з формулюванням проблематики	21.11.2023 р.	виконано
9.	Розробка прикладних пропозицій для розв'язання визначених у II-му розділі проблем	28.11.2023 р.	виконано
10.	Оформлення III-го розділу роботи з обґрунтуванням раціональності висунутих пропозицій	15.12.2023 р.	виконано
11.	Оформлення додатків до роботи (розроблених документів та форм, запропонованих заходів)	21.12.2023 р.	виконано
12.	Остаточне оформлення кваліфікаційної роботи та пред'явлення її для перевірки керівником	08.01.2024 р.	виконано
13.	Розробка мультимедійних слайдів та складання плану доповіді. Робота з рецензентами.	15.01.2024 р.	виконано
14.	Проходження попереднього захисту, коригування роботи, підготовка до офіційного захисту	22.01.2024 р.	виконано

Здобувач вищої освіти

_____ Олександр ФЕДОНЕНКО

Керівник кваліфікаційної роботи

_____ Світлана МОРОЗ

ВИТЯГ З НАКАЗУ № 229
по Національному фармацевтичному університету
від 16 жовтня 2023 року

Про затвердження тем кваліфікаційних робіт

Затвердити теми кваліфікаційних робіт, керівників-консультантів та рецензентів здобувачам вищої освіти 2 курсу, спеціальність – 073 Менеджмент, освітня програма – Якість, стандартизація та сертифікація, ступінь вищої освіти – магістр, термін навчання – 1 р. 6 міс., очна (денна) та заочна форми здобуття освіти.

Прізвище, ім'я по батькові здобувача вищої освіти	Тема кваліфікаційної роботи (українською мовою)	Тема кваліфікаційної роботи (англійською мовою)	Керівник кваліфікаційної роботи	Рецензент кваліфікаційної роботи
Федоненко Олександр Олександрович	Удосконалення процесу обслуговування в аптечних закладах на прикладі АТ «Меридіан»	Improvement of service process in pharmacies on the example of JSC «Meridian»	к.е.н., доцент, доцент ЗВО кафедри управління та забезпечення фармації, Мороз С. Г.	к.фарм.н, завідувач кафедри фармацевтичних технологій та забезпечення якості ліків ІПКСФ НФаУ Суріков О.О.

В.о. ректора

Алла КОТВИЦЬКА

Вірно:

**Декан факультету фармацевтичних
технологій та менеджменту**



Наталія ЖИВОРА

ВИСНОВОК

Комісії з академічної доброчесності про проведену експертизу щодо академічного плагіату у кваліфікаційній роботі

здобувача вищої освіти

№ 125300 від « 4 » січня 2023 р.

Проаналізувавши випускну кваліфікаційну роботу за магістерським рівнем здобувача вищої освіти денної форми навчання Федоненка Олександра Олександровича, 2 курсу, _____ групи, спеціальності 073 Менеджмент , на тему: «Удосконалення процесу обслуговування в аптечних закладах на прикладі АТ «Меридіан»/ Improvement of service process in pharmacies on the example of JSC «Meridian»», Комісія з академічної доброчесності дійшла висновку, що робота, представлена до Екзаменаційної комісії для захисту, виконана самостійно і не містить елементів академічного плагіату (копіїляції).

**Голова комісії,
професор**



Інна ВЛАДИМИРОВА

1%

5%

ВІДГУК

наукового керівника на кваліфікаційну роботу другого (магістерського) ступеня вищої освіти спеціальності 073 Менеджмент освітньої програми Якість, стандартизація та сертифікація

Олександра ФЕДОНЕНКА

на тему "Удосконалення процесів обслуговування в аптечних закладах на прикладі АТ "Меридіан"

Актуальність теми. Одним з ключових факторів, які визначають конкурентоспроможність фармацевтичних компаній, є впровадження ефективної системи обслуговування клієнтів. Сучасні аптеки, що змагаються виключно за ціновими характеристиками лікарських засобів, швидше чи пізніше потрапляють в невигідну позицію порівняно з організаціями, які покладають акцент на підвищенні якості фармацевтичного обслуговування. Дослідження та впровадження удосконалень у сфері обслуговування в аптечних закладах є необхідними для успішної функціонування, задоволення потреб відвідувачів та підвищення ефективності діяльності аптек. Це підкреслює актуальність проведення дослідження.

Практична цінність висновків, рекомендацій та їх обґрунтованість. В рамках удосконалення процесів обслуговування розроблено стандартну операційну процедуру «Надання фармацевтичної опіки відвідувачам» для аптечного закладу. Удосконалено процес взаємодії з відвідувачами аптеки шляхом розробки форми для анкетування відвідувачів аптеки. Апробовано форму анкети шляхом опитування відвідувачів. Проведено SWOT-аналіз аптечного закладу, визначено стратегічні напрямки розвитку аптеки.

Оцінка роботи. Робота виконана на високому рівні, використовуючи актуальні джерела інформації та сучасні методи аналізу. Під час виконання завдання здобувач проявив глибокі теоретичні знання та високий рівень компетентності у обробці результатів проведеного комплексного аналізу та напрацюванні удосконалень.

Загальний висновок та рекомендації про допуск до захисту. Кваліфікаційна робота здобувача Олександра ФЕДОНЕНКА на тему "Удосконалення процесів обслуговування в аптечних закладах на прикладі АТ "Меридіан" за обсягом та змістом відповідає вимогам, що висуваються до кваліфікаційних робіт, і може бути представлена до захисту в Екзаменаційну комісію Національного фармацевтичного університету.

Науковий керівник

доцент закладу вищої освіти кафедри управління та забезпечення якості у фармації

канд. екон. наук, доц.

“16” січня 2024 року

Світлана МОРОЗ

РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу здобувача другого (магістерського) ступеня вищої освіти спеціальності 073 Менеджмент освітньої програми Якість, стандартизація та сертифікація

Олександра ФЕДОНЕНКА

на тему "Удосконалення процесів обслуговування в аптечних закладах на прикладі АТ "Меридіан".

Актуальність теми. В наш час аптечні заклади змагаються за споживачів. Вибір конкретної аптеки для покупця залежить від якості обслуговування, а вдосконалення процесів може забезпечити конкурентну перевагу. Споживачі стають більш вимогливими у аспекті обслуговування, очікуючи ефективності, дружелюбного ставлення, оперативності та доступності лікарських засобів. Вдосконалення процесів обслуговування може позитивно позначитися на ефективності роботи аптеки, зменшенні витрат і підвищенні задоволеності персоналу. Оптимізовані процеси сприяють кращому контролю якості лікарських засобів та їх постачанню, що гарантує безпеку для клієнтів.

Теоретичний рівень роботи. При виконанні кваліфікаційної роботи використано актуальні методи, що застосовуються у сфері організаційно-управлінських досліджень. Застосовано сучасні методичні підходи та методики, які повністю сприяли досягненню поставленої мети та вирішенню завдань дослідження.

Пропозиції автора з теми дослідження. В рамках оптимізації обслуговування була розроблена стандартна операційна процедура "Надання фармацевтичної допомоги відвідувачам" для аптечного закладу. Поліпшено взаємодію з відвідувачами аптеки шляхом створення форми для проведення анкетування. Експериментально перевірено цю анкету через опитування відвідувачів. Здійснено SWOT-аналіз аптечного закладу та визначено стратегічні напрямки його розвитку.

Практична цінність висновків, рекомендацій та їх обґрунтованість. Практична значущість результатів дослідження полягає у можливості їх застосування в аптечному закладу АТ «Меридіан» з метою удосконалення процесів обслуговування.

Недоліки роботи. У тексті можна виявити деякі неточності та невдалі вислови, але вони не справляють впливу на загальну позитивну оцінку роботи.

Загальний висновок і оцінка роботи. Кваліфікаційна робота належно оформлена і написана лаконічною науковою мовою, містить необхідні структурні елементи та посилання на джерела літератури.

Робота є актуальною, має елементи наукової новизни та практичної значущості та може бути представлена до розгляду в Екзаменаційну комісією та оцінена на високому рівні.

Рецензент

заступник директора

Інституту підвищення кваліфікації

спеціалістів фармації НФаУ

канд. фарм. наук, доц.

_____ Олександр СУРІКОВ

“25” січня 2024 року

ВИТЯГ З ПРОТОКОЛУ № 6
засідання кафедри управління за забезпечення якості у фармації НФаУ

від «19» січня 2024 р.

ГОЛОВУЮЧИЙ: д.фарм.н., проф. Крутських Т.В.

СЕКРЕТАР: к.фарм.н., доц. Лісна А.Г.

ПРИСУТНІ: зав. каф., проф. Крутських Т.В., проф. Коваленко С.М., проф. Посилкіна О.В., проф. Літвінова О.В., проф. Братішко Ю.С., доц. Баєва О.І., доц. Гладкова О.В., доц. Глебова Н.В., доц. Деренська Я.М., доц. Зборовська Т.В., доц. Коляда Т.А., доц. Ковальова В.І., доц. Лісна А.Г., доц. Ткаченко О.В., доц. Мороз С.Г., здобувач вищої освіти Федоненко О.О.

ПОРЯДОК ДЕННИЙ:

1. Попередній захист кваліфікаційної роботи здобувача вищої освіти спеціальності 073 Менеджмент, освітньої програми Якість, стандартизація та сертифікація другого (магістерського) рівня Олександра ФЕДОНЕНКО на тему «Удосконалення процесу обслуговування в аптечних закладах на прикладі АТ «Меридіан»».

СЛУХАЛИ: доповідь до кваліфікаційної роботи здобувача вищої освіти спеціальності 073 Менеджмент, освітньої програми Якість, стандартизація та сертифікація другого (магістерського) рівня Олександра ФЕДОНЕНКО на тему «Удосконалення процесу обслуговування в аптечних закладах на прикладі АТ «Меридіан»».

УХВАЛИЛИ: допустити Олександра ФЕДОНЕНКО до захисту кваліфікаційної роботи на засіданні Екзаменаційної комісії.

**Зав. кафедри управління та
забезпечення якості у фармації,
професор**

_____ **Тетяна КРУТСЬКИХ**

Секретар кафедри

_____ **Анастасія ЛІСНА**

НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

**ПОДАННЯ
ГОЛОВІ ЕКЗАМЕНАЦІЙНОЇ КОМІСІЇ
ЩОДО ЗАХИСТУ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

Направляється здобувач вищої освіти Олександр ФЕДОНЕНКО до захисту кваліфікаційної роботи за галуззю знань 07 Управління та адміністрування спеціальністю 073 Менеджмент освітньою програмою Якість, стандартизація та сертифікація на тему: "Удосконалення процесів обслуговування в аптечних закладах на прикладі АТ «Меридіан»"

Кваліфікаційна робота і рецензія додаються.

Декан факультету _____ / Наталія ЖИВОРА

Висновок керівника кваліфікаційної роботи

Здобувач вищої освіти Олександр ФЕДОНЕНКО підготував кваліфікаційну роботу, яка відповідає всім вимогам, виконана у встановлені строки, має наукову новизну та може бути рекомендована до захисту.

Керівник кваліфікаційної роботи Світлана МОРОЗ

“18” січня 2024 року

Висновок кафедри про кваліфікаційну роботу

Кваліфікаційну роботу розглянуто. Здобувач вищої освіти Олександр ФЕДОНЕНКО допускається до захисту даної кваліфікаційної роботи в Екзаменаційній комісії.

Завідувачка закладу вищої освіти кафедри
Управління та забезпечення якості у фармації

Тетяна КРУТСЬКИХ

“19” січня 2024 року

**Кваліфікаційну роботу захищено
у Екзаменаційній комісії**

13 лютого 2024 року

З оцінкою _____

Голова Екзаменаційної комісії:

доктор наук з державного управління, кандидат економічних наук, професор,
заслужений діяч науки і техніки України
професор кафедри публічного управління та підприємництва Національний
аерокосмічний університет імені М.Є. Жуковського "Харківський авіаційний
інститут"
Андрій ДЄГТЯР

(підпис)